Régie du bâtiment du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 2013

Québec

Ce document a été édité en quantité limitée et est maintenant disponible en version électronique à l'adresse www.rbq.gouv.qc.ca.

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Cette publication a été rédigée par la Régie du bâtiment du Québec.

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION
Nora Akram

ÉDITION
Sara-Juliette Hins

GRAPHISME
Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE
David Rancourt

Dépôt légal – 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-66291-4
ISBN (PDF) : 978-2-550-66293-8
ISBN (cédérom) : 978-2-550-66292-1
ISSN : 1703-339X
ISSN (en ligne) : 1703-3403
ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2013

La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

Régie du bâtiment du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 2013

Québec, septembre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2013.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre,

Agnès Maltais

Montréal, septembre 2013

Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2012-2013.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ, des engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. Ces résultats ont fait l'objet d'une validation par la Direction de la vérification interne de la RBQ.

L'annexe 1 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2013, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,

Stéphane Labrie

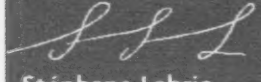
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2013

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le conseil d'administration a notamment pour responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des obligations qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Pour l'assister dans cet exercice, le conseil d'administration a désigné trois de ses membres afin de constituer le comité de vérification de la RBQ. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport annuel de gestion et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.



Stéphane Labrie

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Stéphane Labrie,
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Monsieur le Président-directeur général,

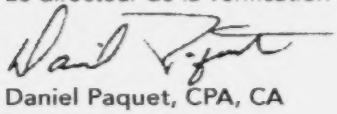
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la RBQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Daniel Paquet, CPA, CA

Québec, août 2013

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 6

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

LA RBQ EN CHIFFRES 8

PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ 10
Sa mission et ses champs de compétences 10
Sa clientèle et ses partenaires 12
Ses ressources humaines 12
Ses règles de gouvernance 13

PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 20

PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 32

PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES 40
L'accès à l'égalité en emploi 40
Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi 42
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 42
L'allégement réglementaire et administratif 42
Le développement durable 43
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 49
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 50
La politique de financement des services publics 50
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres 52
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 52
Les ressources informationnelles 53
Les ressources financières 54

ANNEXE 1 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013 56

ANNEXE 2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC 74

ANNEXE 3 TABLEAUX ACCESSIBLES SUR LE SITE WEB DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC 77

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous annoncer que les membres du conseil d'administration ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Outil de reddition de comptes par excellence, le rapport annuel est un document attendu par les élus et par les différentes parties prenantes de la RBQ, que ce soit les constructeurs-propriétaires, les entrepreneurs, les citoyens, les concepteurs ou les organismes partenaires.

Le rapport annuel est également un document capital pour l'ensemble des gestionnaires et des employés, qui peuvent ainsi constater que leurs efforts tout au long de l'année n'ont pas été vains et qu'ils ont permis à la RBQ de remplir sa mission et de respecter ses engagements. De plus, c'est un document de référence qui contient plusieurs statistiques et données utiles auxquelles chacun pourra se référer dans le futur.

La publication du Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la RBQ se veut aussi le moment tout indiqué pour prendre la mesure du travail abattu tout au long de l'année. Depuis quatre ans, aucun effort n'a été ménagé pour réaliser les objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ. Les équipes de travail, soutenues par leurs gestionnaires et par la haute direction, ont travaillé sans relâche en 2012-2013 pour poursuivre et finaliser les projets amorcés et en commencer de nouveaux, dans chacun des axes d'intervention ciblés.

Les réalisations de la RBQ en 2012-2013 sont multiples, et je vous invite à en prendre connaissance dans le présent rapport annuel. En mon nom et en celui de mes collègues du conseil d'administration, je tiens à remercier la direction et l'ensemble du personnel de la RBQ pour la qualité de leurs réalisations.

La présidente du conseil d'administration,

Johanne Guay

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la RBQ pour l'année financière 2012-2013. L'année 2012 a marqué le 20e anniversaire de notre organisation. En effet, la RBQ a été créée officiellement le 1er février 1992. Elle est issue de la fusion de la Régie des entreprises de construction du Québec et de la Direction des bureaux régionaux d'inspection du ministère du Travail.

Depuis sa création, l'environnement, la mission et les mandats de la RBQ se sont considérablement diversifiés et complexifiés. Au fil des années, de nouveaux domaines et secteurs d'intervention ont élargi ses champs de compétences, notamment en ce qui concerne les équipements pétroliers. Par ailleurs, les nouvelles conditions d'habilitation des entrepreneurs, introduites par des modifications apportées à la Loi sur le bâtiment[1], ont eu une influence importante sur l'organisation et sur le volume d'activité de la RBQ. Cet effet est manifeste, particulièrement en ce qui concerne la vérification systématique des antécédents des candidats entrepreneurs, des dirigeants et des actionnaires d'entreprises, de même que le renforcement des contrôles sur les titulaires de licences.

1 Modifications apportées par la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (loi 1), la Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment (loi 35) et la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction (loi 73).

La RBQ est par ailleurs fréquemment appelée à intervenir dans des dossiers très médiatisés, tels que les cas de pyrrhotite à Trois-Rivières, l'éclosion de légionellose à Québec et la lutte contre la criminalité dans le milieu de la construction. Elle est également appelée à apporter sa contribution aux priorités gouvernementales, entre autres en ce qui concerne la sécurité des aînés, l'économie d'eau potable et l'utilisation du bois dans la construction. De plus, comme la mission de la RBQ touche à la fois à la sécurité du public et à la qualité des travaux dans le secteur de la construction, les attentes à son égard sont élevées, que ce soit de la part du gouvernement, de la population ou de sa clientèle.

Le présent rapport complète le cycle de reddition de comptes sur les projets annoncés dans le Plan stratégique 2009-2013. Durant les quatre dernières années, la RBQ a établi ses priorités en fonction des trois orientations suivantes :

- la protection du public et l'encadrement de l'industrie ;
- la modernisation des services et l'amélioration de la qualité de l'information transmise aux citoyens et aux intervenants ;
- le maintien et le développement de l'expertise dans l'organisation.

Sur le plan de la réglementation, la RBQ a mis à jour et bonifié les codes de sécurité et de construction dans les domaines du bâtiment, des équipements pétroliers, du gaz, des jeux et manèges et des lieux de baignade. En matière d'information et de sensibilisation des citoyens et des intervenants, elle a procédé à une refonte majeure de son site Web et n'a cessé d'y apporter des améliorations facilitant la qualité et l'accessibilité de l'information publiée.

En ce qui concerne son organisation interne, la RBQ a continué à faire évoluer ses stratégies d'intervention en matière de surveillance et a révisé certains de ses processus d'affaires. Elle a aussi effectué plusieurs changements organisationnels pour mettre en œuvre les modifications apportées à la Loi sur le bâtiment, dont l'augmentation du nombre des membres siégeant au conseil d'administration, la création d'un comité sur la gouvernance et l'éthique, ainsi que la création de la vice-présidence Enquêtes et du bureau des régisseurs.

En matière de ressources humaines, la RBQ est consciente du fait que, pour réaliser pleinement sa mission et donner suite à tous les mandats qui lui sont confiés, elle doit disposer de ressources de qualité en quantité suffisante. Un premier pas a été accompli en ce sens, avec l'autorisation par le Conseil du trésor d'un ajout d'effectif qui a permis de porter le nombre d'employés à 496 en date du 31 mars 2013, en hausse de 58 par rapport à l'année précédente.

Quelques mois après ma nomination à titre de président de la RBQ, je suis en mesure d'apprécier le haut niveau d'expertise des personnes qui y travaillent, ainsi que leur engagement en faveur de sa mission. J'ai pu également apprécier la synergie qui unit les équipes de travail et qui les amène à travailler ensemble pour faire avancer leur organisation. La RBQ peut être fière du chemin parcouru au cours des 20 premières années de son existence. Je suis très heureux de pouvoir joindre mes efforts à ceux de mes collègues du conseil d'administration, de l'équipe de gestionnaires et de l'ensemble du personnel de la RBQ pour en faire une organisation encore plus performante, à l'écoute de son environnement et reconnue pour son expertise dans ses domaines d'intervention.

Le président-directeur général,

M^e^ Stéphane Labrie, MBA

LA RBQ EN CHIFFRES

	2011-2012	2012-2013
PRESTATION DE SERVICES		
Titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire au 31 mars	43 260	44 775
• Titulaires d'une licence dont le mandataire est une corporation[1]	5 469	5 551
Titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz (avec ou sans transvasement)	3 123	3 433
Titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	7 536	7 273
Titulaires d'un permis d'exploitation de jeux ou manèges	s.o.	21[2]
Demandes de mesures différentes ou équivalentes traitées	311	551
Réponses aux demandes d'information à la Direction des relations avec la clientèle :		
• Par téléphone	103 415	92 936
• Par courriel, courrier ou télécopieur	6 229	6 811
• Au comptoir	8 534	9 029
Nombre de visites du site Web	1 374 681	1 791 461
SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES NORMES		
Entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information et de sensibilisation	2 550	2 157
Profils d'entrepreneurs établis	12 286	3 329[3]
Évaluations réalisées	1 728	1 790
Inspections	15 318	16 216[4]
ENQUÊTES ET DOSSIERS PÉNAUX		
Dossiers d'enquête en matière de lutte contre le travail sans licence	9 263	9 024
Dossiers pénaux traités (qualification et conformité)	793	1 137
Condamnations	650	837
Dossiers d'enquête en matière de lutte contre la criminalité	726	556

s.o. : Sans objet

1 En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres pour les sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage.

2 La nouvelle réglementation sur les jeux et manèges, entrée en vigueur en mai 2012, prévoit pour les propriétaires-exploitants l'obligation de détenir un permis qui détaille les jeux et manèges visés.

3 La diminution du nombre de profils en 2012-2013 comparativement à 2011-2012 est attribuable à la fin d'une opération spéciale, échelonnée sur trois ans, ayant pour objet d'établir ou d'actualiser le profil de tous les entrepreneurs actifs dans certains domaines d'intervention. Le nombre de profils établis en 2012-2013 marque un retour au niveau observé en 2008-2009, qui était de 2 621.

4 Le nombre d'inspections par domaine d'intervention n'inclut pas les 3 557 activités d'inspection effectuées en 2012-2013 par les personnes reconnues en équipements pétroliers. Il ne comprend pas non plus les activités d'inspection effectuées par les six municipalités ayant obtenu par délégation la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction.

	2011-2012	2012-2013
DÉCISIONS DE LA RBQ EN MATIÈRE DE LICENCES		
Licences suspendues ou annulées	925	4 707[1]
Licences refusées	3	9
Licences restreintes	104	60
Décisions rendues en révision	26	20
Demande d'autorisation de poursuivre un contrat en cours malgré une licence restreinte	86	24
RESSOURCES HUMAINES		
Effectif en poste au 31 mars :	438	496
• Employés occupant des postes permanents	358	450
• Employés occupant des postes occasionnels	80	46
Effectif utilisé au cours de l'année (en équivalent temps complet)	426,9	438,1
Taux de départ volontaire[2]	12,5 %	8,8 %
Taux d'absentéisme[3]	4,7 %	5 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes permanents)	24	16
FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL		
Nombre moyen de jours de formation par personne[4]	1,3	4,3
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel[5] :	334 383 $	578 220 $
• En pourcentage de la masse salariale	1,5 %	2,4 %
RESSOURCES FINANCIÈRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)		
Revenus (droits, frais et redevances)	61,4	66,6
Dépenses	50,1	52,6
PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS	**2011**	**2012**
Entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan, au 31 décembre	5 371	5 473
Certificats de garantie délivrés par les administrateurs du Plan	27 610	28 103
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	2 158	2 074
Dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	275	222

1 Les licences détenues par les titulaires deviennent automatiquement nulles lorsque le titulaire ne respecte plus toutes les exigences nécessaires à l'obtention de sa licence, y compris le maintien en vigueur d'un cautionnement de licence et le paiement des droits et frais de maintien annuels. Une licence peut également être annulée ou refusée lorsque les entrepreneurs, leurs dirigeants, leurs actionnaires et, suivant certaines modalités, leurs prêteurs, ont des antécédents criminels ou fiscaux, tels qu'ils sont définis dans les nouvelles dispositions législatives. Il est à noter qu'à la suite d'un changement organisationnel, les licences suspendues ou annulées ne sont plus compilées de la même façon que par les années passées. De ce fait, la statistique de l'année 2012-2013 est plus complète et ne doit pas être comparée avec celle de l'année précédente.

2 Le taux de départ volontaire est obtenu en divisant le nombre de départs volontaires par la moyenne de la population. Les départs volontaires comprennent les sorties de la fonction publique (démission ou départ à la retraite), ainsi que les départs vers un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec (mutation ou promotion avec concours).

3 Ce taux est établi en divisant le nombre de jours d'absence pour congé de maladie, y compris les périodes de versement de prestations d'assurance traitement, par le nombre total de jours pris en considération aux fins de la rémunération des employés.

4 Ce nombre est établi d'après l'information transmise par les employés au moyen du formulaire « Participation à une activité de développement ».

5 Le montant dépensé en formation a été établi en application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ce montant inclut les dépenses en salaires, les frais de services professionnels et les frais de déplacement relatifs aux activités de formation.

PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ

SA MISSION ET SES CHAMPS DE COMPÉTENCES

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a été instituée en 1992 et a pour mandat de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des personnes dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux et manèges ainsi que des lieux de baignade. La RBQ surveille l'application de la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur le bâtiment et d'autres lois sectorielles dans les différents domaines techniques de sa compétence ; ces lois et règlements sont énumérés sur son site Web[1].

La RBQ remplit sa mission en adoptant des normes et des règlements en matière de construction, de sécurité, de garanties financières et de qualification professionnelle, en délivrant les licences conférant des droits d'exercice ainsi que des permis d'utilisation ou d'exploitation, en accordant à des professionnels la reconnaissance pour délivrer des attestations de conformité et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence.

La normalisation

La RBQ est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation contenue au Code de construction et au Code de sécurité. Les provinces et territoires canadiens adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis au niveau national, après y avoir apporté les modifications qu'ils jugent appropriées, s'il y a lieu. La RBQ participe à l'évolution des codes et des normes ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la RBQ établit les règles régissant la qualification professionnelle dans l'industrie de la construction. Elle évalue les compétences des candidats entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires, après s'être assurée du respect des exigences réglementaires applicables en matière de probité, de cautionnement de licence et d'accréditation à un plan de garantie. La licence qui leur est délivrée, après vérification, leur permet d'exécuter ou de faire exécuter des travaux de construction de bâtiments, y compris les équipements destinés à l'usage du public et certaines installations non rattachées à un bâtiment, ou des ouvrages de génie civil[2].

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/lois-reglements-et-codes/liste-des-lois-reglements-et-codes.

2 Toutefois, dans le cas des licences procurant un droit d'exercice dans le domaine de l'électricité, la délivrance des licences est dévolue à la Corporation des maîtres électriciens du Québec, alors qu'elle l'est à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour le domaine de la plomberie et des systèmes de chauffage.

La surveillance

La RBQ surveille la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre. Elle est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le domaine des appareils sous pression. En sa qualité d'organisme reconnu par les autorités nord-américaines, la RBQ approuve les plans de fabrication des appareils, délivre des certificats d'approbation de construction à des fabricants du Québec et de l'extérieur du Québec, délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur du Québec, et approuve des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les fabricants dans ce domaine. La RBQ surveille également, par ses activités d'enquête, si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée aux travaux exécutés. La portée de la réglementation dans les différents domaines de compétence de la RBQ est spécifiée dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ainsi que dans les chapitres des codes de construction et de sécurité.

Les garanties financières

La RBQ élabore les règles du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et en surveille l'application. Ce plan offre aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, comprenant notamment la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction. Trois administrateurs sont autorisés par la RBQ pour offrir aux consommateurs cette garantie obligatoire pour les bâtiments visés. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui est en désaccord avec une décision rendue par un administrateur peut exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin.

Dans le cas des travaux non couverts par le plan de garantie obligatoire, la RBQ protège les consommateurs en exigeant que les entrepreneurs détiennent un cautionnement de licence. Ce cautionnement procure une indemnisation aux clients qui ont subi un préjudice lié à l'exécution fautive ou à la non-exécution de travaux de construction.

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

Ce sont les citoyens du Québec qui, à titre de consommateurs et d'usagers, bénéficient de la réglementation et de la surveillance de la RBQ en matière de qualité de la construction et de sécurité des personnes accédant aux bâtiments, aux équipements et aux installations sous son autorité. En plus d'intervenir en matière d'évaluation des compétences et de délivrance des licences, la RBQ offre aux intervenants (concepteurs, constructeurs, installateurs, propriétaires et exploitants) des services d'information et de soutien afin qu'ils puissent assumer de manière appropriée leurs responsabilités à l'endroit du public.

Pour joindre les citoyens, la RBQ travaille en collaboration avec des associations de consommateurs et des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, comme les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants, la RBQ compte sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les concepteurs, les entrepreneurs de construction et les propriétaires. Inversement, elle se met à l'écoute des avis donnés par les représentants des citoyens et des intervenants sur l'évolution de la réglementation et sur son application. Enfin, la RBQ réalise des projets en partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le milieu municipal, de même qu'avec les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.

SES RESSOURCES HUMAINES

La RBQ compte 496 employés en date du 31 mars 2013 et son effectif moyen a été de 438,1 personnes en cours d'année[1]. Cet écart s'explique principalement par le comblement de plusieurs postes, au cours de la seconde moitié de l'année, après l'autorisation d'augmenter l'effectif donnée par le Conseil du trésor.

L'organigramme de la RBQ et la distribution de l'effectif par unité administrative, ainsi que par catégorie et corps d'emploi, sont présentés dans les pages 16 à 19.

1 Il s'agit d'un effectif en équivalent temps complet (ETC).

SES RÈGLES DE GOUVERNANCE

La ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme « autre que budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, exposés à l'annexe 1, sont sujets à une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Le conseil d'administration

La RBQ est dirigée par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le gouvernement. En vertu des modifications apportées en décembre 2011 à la Loi sur le bâtiment, leur nombre a été augmenté à 13. Le président-directeur général de la RBQ est membre du conseil d'administration, mais la présidence du conseil est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres.

La loi prévoit que les membres du conseil d'administration autres que le président-directeur général sont nommés parmi les personnes identifiées aux milieux suivants :

- associations d'entrepreneurs de construction : deux membres ;
- corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie : un membre ;
- milieu financier : un membre ;
- associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment : deux membres ;
- associations de propriétaires de bâtiments : deux membres ;
- milieu municipal : deux membres ;
- ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment : deux membres.

Le conseil d'administration a pour mandat d'assurer la réalisation de la mission et des engagements de la RBQ. Il adopte le plan stratégique de l'organisme, son budget et ses états financiers. Il établit, pour approbation par le gouvernement, la réglementation sur les normes de construction et de sécurité des bâtiments et sur les autres aspects réglementés. Le vice-président Réglementation et soutien organisationnel, le vice-président Relations avec la clientèle et opérations, le secrétaire général et la directrice des affaires juridiques de la RBQ assistent aux séances du conseil d'administration à titre de personnes-ressources pour répondre aux questions des membres du conseil.

Le conseil d'administration constitue deux comités : l'un sur la vérification, l'autre sur la gouvernance et l'éthique. Le comité de vérification a pour principales fonctions de formuler des avis sur l'évaluation du rendement de la RBQ, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information financière ainsi que sur la conformité de sa gestion aux lois et aux règlements. En outre, il coordonne les activités de vérification interne et de vérification externe. Le comité de gouvernance et d'éthique élabore les règles de gouvernance, le code d'éthique, le programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil, ainsi que les critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil. Il veille aussi à l'application de ces règles et de ces outils de gouvernance.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN POSTE AU 31 MARS 2013

M^me^ Johanne Guay

Présidente du conseil d'administration

Milieu des ordres professionnels

M. Gilles Brassard

Vice-président du conseil d'administration

Milieu des ordres professionnels

M^e^ Stéphane Labrie

Administrateur

Président directeur général de la Régie du bâtiment du Québec

M. André Bourassa

Administrateur

Milieu municipal

M^me^ Ginette Paquette

Administratrice

Milieu des associations d'entrepreneurs de construction

M^e^ Marlène Carrier

Administratrice

Milieu des corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie

M. Jean-Guy Cloutier

Administrateur

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction

M^me^ Louise Desautels

Administratrice

Milieu financier

M^e^ Dominique Gervais

Administratrice

Milieu des associations
de consommateurs
ou de personnes qui habitent
ou fréquentent un bâtiment

M. Daniel Primeau

Administrateur

Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments

M^me^ Chantal Rouleau

Administratrice

Milieu municipal

M^me^ Sonia Trudel

Administratrice

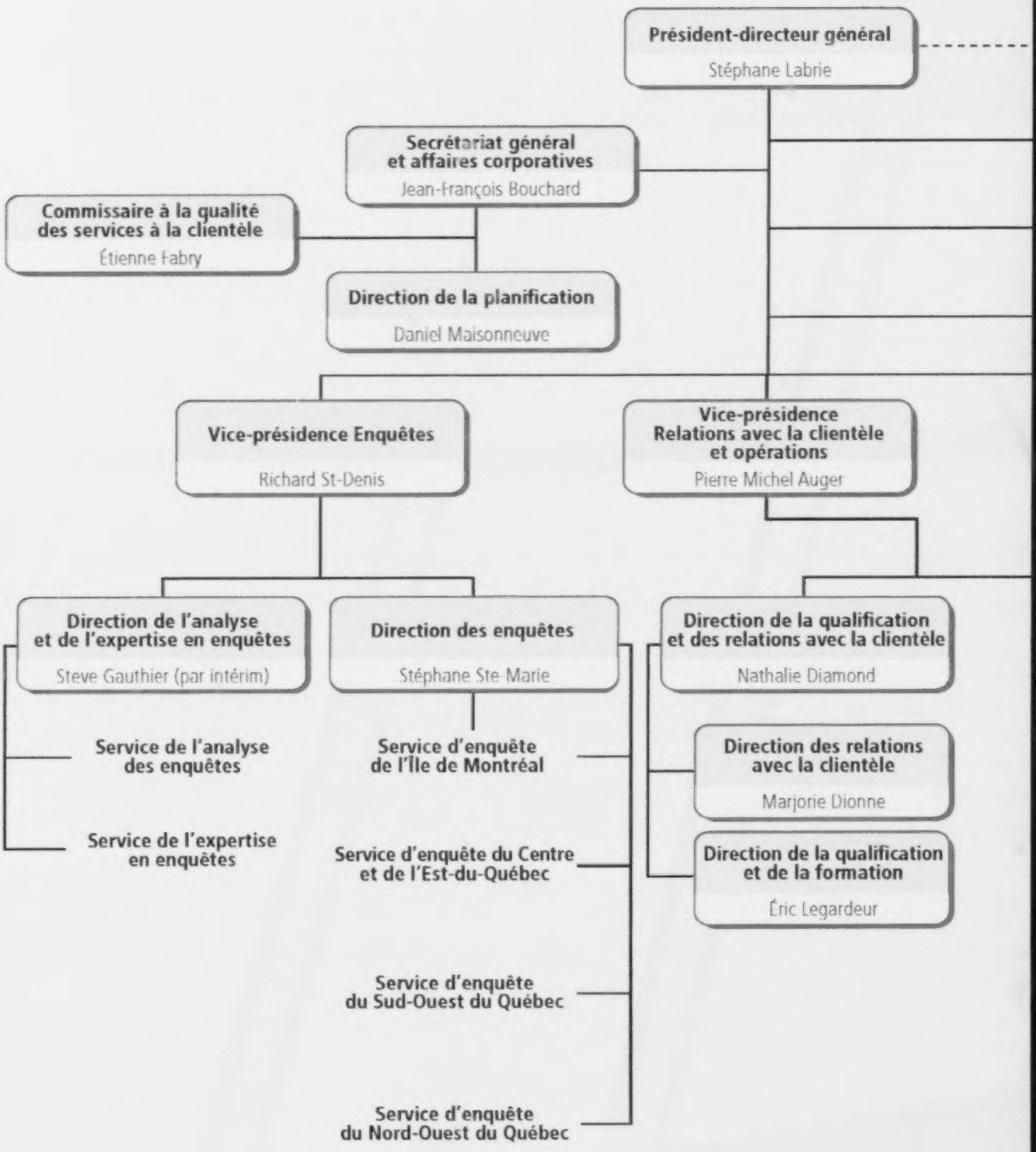
Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments

M. André St-Hilaire

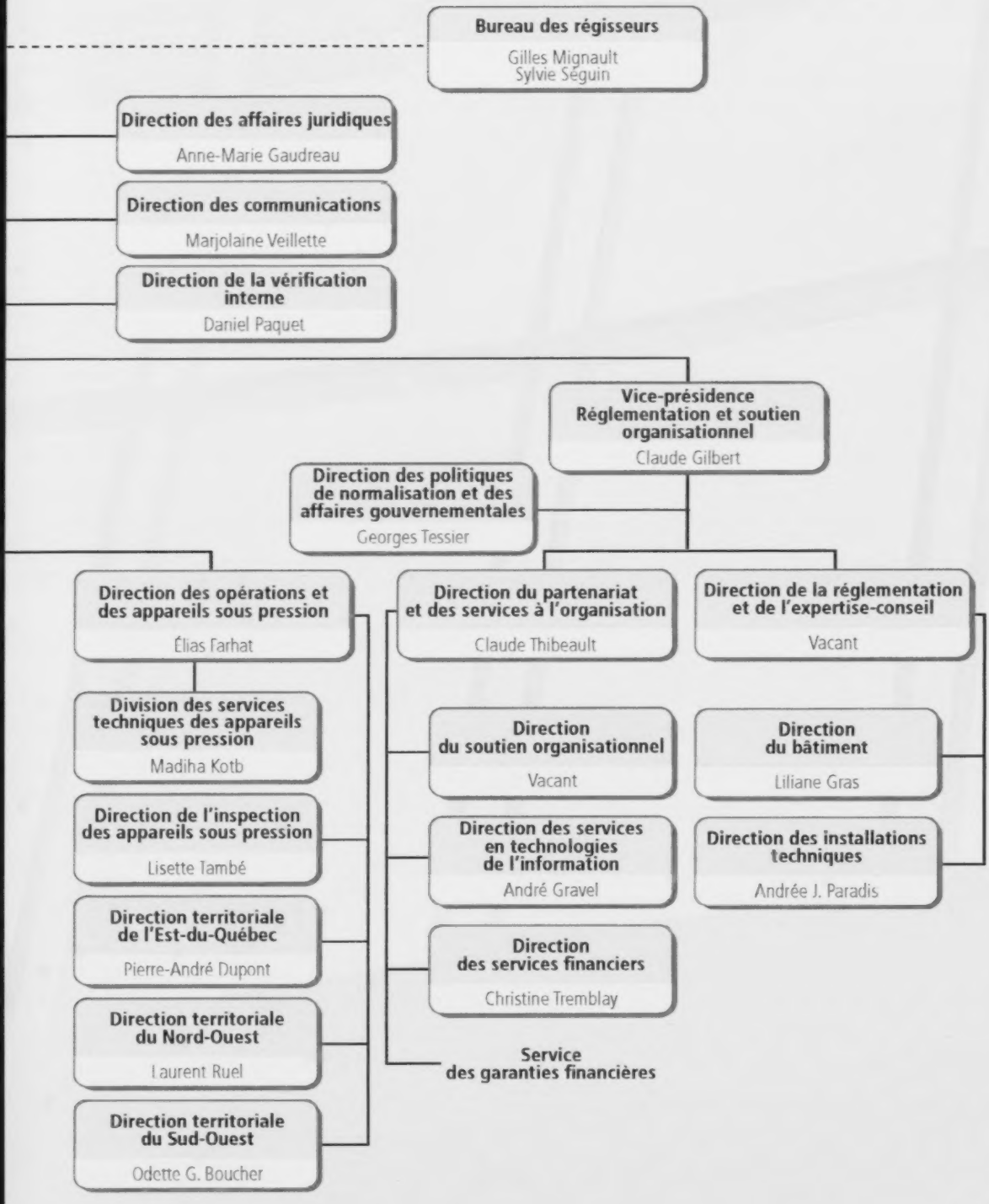
Administrateur

Milieu des associations
de consommateurs ou de personnes
qui habitent ou fréquentent
un bâtiment

Régie du bâtiment Québec



ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013



EFFECTIF DE LA RBQ EN POSTE AU 31 MARS 2013, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

Unité administrative	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Total
Présidence			
Bureau du président-directeur général	4		4
Bureau des régisseurs	4		4
Direction des communications	13	1	14
Direction des affaires juridiques	11		11
Direction de la vérification interne	3		3
Secrétariat général et affaires corporatives	3		3
Direction de la planification	5		5
Commissaire à la qualité des services à la clientèle	1		1
Vice-présidence Enquêtes			
Bureau du vice-président	4		4
Direction des enquêtes	60	3	63
Direction de l'analyse et de l'expertise en enquêtes	18	1	19
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations			
Bureau du vice-président	2		2
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	2		2
Direction des relations avec la clientèle	39	27	66
Direction de la qualification et de la formation	15		15
Direction des opérations et des appareils sous pression	7		7
Division des services techniques des appareils sous pression	7	1	8
Direction de l'inspection des appareils sous pression	32		32
Direction territoriale de l'Est-du-Québec	54	7	61
Direction territoriale du Nord-Ouest	49	2	51
Direction territoriale du Sud-Ouest	48	3	51
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel			
Bureau du vice-président	2		2
Direction des politiques de normalisation et des affaires gouvernementales	2		2
Direction du partenariat et des services à l'organisation	4		4
Direction des services en technologies de l'information	10		10
Direction du soutien organisationnel	4		4
Direction des services financiers	10	1	11
Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil			
Direction du bâtiment	22		22
Direction des installations techniques	15		15
Au 31 mars 2013	**450**	**46**	**496**
Au 31 mars 2012	358	80	438
Au 31 mars 2011	365	89	454

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

EFFECTIF DE LA RBQ, PAR CATÉGORIE ET CORPS D'EMPLOI

Catégorie et corps d'emploi	Personnel permanent* en poste au 31 mars	Personnel occasionnel en poste au 31 mars	Effectif utilisé en cours d'année**
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	41		36,9
Juristes	7		6,1
Ingénieurs	22		20,1
Architectes	5		4,0
Autres professionnels	65	1	52,2
Inspecteurs	147	1	133,4
Enquêteurs	57	3	48,2
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	37	2	34,9
Préposés aux renseignements	25	22	46,3
Personnel de bureau (excluant les préposés)	44	17	56,0
Total 2012-2013	**450**	**46**	**438,1**
2011-2012	358	80	426,9
2010-2011	365	89	422,4

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** L'effectif utilisé est exprimé en équivalent temps complet (ETC). Cette unité de mesure, établie sur une base annuelle, correspond au rapport entre la durée effective du travail et les heures normales de travail d'un employé.

PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Les pages qui suivent ont pour objet de présenter les principaux résultats obtenus au cours de la quatrième et dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013. Le présent rapport est l'occasion de dresser un bilan sur la réalisation des divers projets stratégiques.

ORIENTATION 1

ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC ET L'ENCADREMENT DE L'INDUSTRIE EN FAISANT ÉVOLUER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET LES STRATÉGIES D'INTERVENTION DE LA RÉGIE

Pour guider son action à l'égard des enjeux touchant les normes, la réglementation, la surveillance et les garanties financières, la RBQ s'appuie sur les analyses de risques et favorise la collaboration du milieu. De plus, elle privilégie une approche d'harmonisation et de simplification des normes pour atteindre les objectifs de la réglementation.

AXE D'INTERVENTION : normalisation et réglementation

OBJECTIF 1.1

Uniformiser la réglementation normative en matière de construction et de sécurité des bâtiments, sous l'égide de la Loi sur le bâtiment (norme unique).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Chapitre Bâtiment du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	**Projet réalisé en 2011-2012** Le projet du chapitre Bâtiment du Code de sécurité a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ le 7 décembre 2011. **Suivi des réalisations en 2012-2013** Après sa publication à la *Gazette officielle du Québec* en mai 2012, des modifications ont été apportées et le projet du chapitre Bâtiment du Code de sécurité a été approuvé une nouvelle fois par le conseil d'administration en décembre 2012. Il est entré en vigueur le 18 mars 2013. Les nouvelles exigences consignées dans le chapitre Bâtiment du Code de sécurité sont venues bonifier plusieurs dispositions réglementaires qui ne répondaient plus aux impératifs d'exploitation sécuritaire des bâtiments.
Modifications réglementaires adoptées pour rendre le chapitre Bâtiment du Code de construction applicable à tous les bâtiments	31 mars 2012	**Projet réalisé avec modification en 2011-2012** Dans l'attente d'une solution acceptable pour les partenaires gouvernementaux et municipaux et pour assurer la surveillance de la norme établie dans le chapitre Bâtiment du Code de construction si celle-ci était étendue à tous les bâtiments, la RBQ a revu la portée de ce projet. Ce dernier se limite maintenant au rehaussement des normes de construction sur l'efficacité énergétique des petits bâtiments d'habitation. Le conseil d'administration de la RBQ a adopté en octobre 2011 le projet de règlement modifiant le Code de construction du Québec, afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique. Ce règlement est en vigueur depuis août 2012.

OBJECTIF 1.2

Analyser l'opportunité de mettre en place des mesures visant à simplifier, à alléger et à harmoniser les exigences administratives ou de recourir à des moyens novateurs pour atteindre les objectifs poursuivis.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Bilan analytique sur les mesures examinées déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Un bilan a été produit avec le suivi des projets stratégique au 31 mars 2013. Ce bilan déposé annuellement présente les mesures examinées en vue de simplifier, d'alléger et d'harmoniser les exigences administratives ou de recourir à des moyens novateurs pour atteindre les objectifs poursuivis. Ces mesures ont été envisagées pour l'élaboration des règlements adoptés au cours de l'année et de ceux qui sont en voie d'adoption dans les domaines du bâtiment, des lieux de baignade, de l'efficacité énergétique dans les petits bâtiments, des jeux et manèges, des ascenseurs, de la plomberie, de l'électricité, des équipements pétroliers et du gaz.

OBJECTIF 1.3

Mettre à jour les chapitres des codes de construction et de sécurité, en tenant compte des analyses de risques et en favorisant l'harmonisation avec la réglementation adoptée ailleurs au Canada.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Modifications réglementaires adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	15 mois après la publication	**Projet réalisé en partie** L'édition 2010 du Code national de la plomberie (avec les modifications du Québec) a été approuvée par le conseil d'administration pour recommandation à la ministre en juin 2012. Le Conseil des ministres a approuvé la publication préalable de ce projet de règlement, lequel a ensuite été publié à la *Gazette officielle du Québec* du 27 février 2013. La cible de 15 mois pour le dépôt au conseil d'administration du Code national de la plomberie 2010 n'a donc pas été atteinte, en raison des discussions plus longues avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) sur l'intégration de certaines exigences relatives à la stratégie d'économie d'eau potable. La RBQ prévoit que la réglementation en référence à l'édition 2010 du Code national du bâtiment (avec les modifications du Québec) sera adoptée par le conseil d'administration en septembre 2013. La cible de 15 mois n'a pas été atteinte, parce qu'il était nécessaire d'assurer l'harmonisation des exigences contenues dans cette réglementation avec celles du chapitre Bâtiment du Code de sécurité, dont la dernière version a été approuvée en décembre 2012. De nouvelles exigences sur l'adaptabilité des logements ont également été introduites à cette occasion. La RBQ considère avoir réalisé en partie cet engagement au cours de l'ensemble du Plan stratégique 2009-2013, compte tenu du fait que la cible de 15 mois avait été atteinte pour certains projets de règlement.
Chapitres Jeux et manèges[1] du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2010	**Projet réalisé en 2010-2011** À la suite de leur adoption par le conseil d'administration de la RBQ en 2010-2011, les deux projets de règlement ont été publiés pour commentaires à la *Gazette officielle du Québec*. Au terme de la période de consultation, des corrections mineures ont été apportées afin d'assurer la cohérence d'application entre les différents chapitres du Code de sécurité et de clarifier les exigences applicables à l'appareillage électrique utilisé lors du branchement temporaire des jeux et des manèges itinérants à une source d'alimentation électrique. Les projets de règlement modifiés ont été adoptés par le conseil d'administration de la RBQ le 7 décembre 2011 et sont entrés en vigueur le 3 mai 2012.

1. Lors de l'adoption du Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ, il était prévu que ces chapitres soient désignés sous le nom « Jeux mécaniques ».

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Chapitre Lieux de baignade du Code de construction adopté	31 mars 2011	**Projet réalisé en 2010-2011** À la suite de son adoption par le conseil d'administration de la RBQ en 2010-2011, le projet de règlement a été publié pour commentaires à la *Gazette officielle du Québec*. Au terme de la période de consultation, des corrections mineures ont été apportées en vue d'assurer la cohérence d'application et de clarifier les exigences applicables aux tremplins, plongeoirs et accessoires. Le projet de règlement modifié a été approuvé par les membres du conseil d'administration de la RBQ en juin 2012. Ce règlement a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 27 février 2013.
Chapitre Lieux de baignade du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	**Projet réalisé en partie – portée modifiée** L'échéance du projet sur le chapitre Lieux de baignade du Code de sécurité a été reportée après 2013. Les travaux sont bien avancés et se poursuivent en ce qui concerne notamment l'examen des différentes solutions pour la surveillance des lieux de baignade, les consultations et les études d'impact.
Règlement sur les appareils sous pression et chapitres Appareils sous pression du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2011	**Projet en voie de réalisation** Ce projet a pris un certain retard en raison de l'extrême complexité de la réglementation en vigueur et des enjeux à prendre en considération. La réglementation visant la surveillance des installations sous pression doit remplacer la Loi sur les mécaniciens de machines fixes et le Règlement sur les mécaniciens de machines fixes. Le projet est à l'étape de la rédaction du règlement et les travaux se poursuivront durant le prochain plan stratégique. Les travaux déjà réalisés depuis quelques années dans ce dossier seront actualisés en prenant en considération l'évolution de l'industrie et les normes internationales.

AXE D'INTERVENTION : stratégies d'intervention

OBJECTIF 1.4
Poursuivre la mise en œuvre de la gestion intégrée des risques afin de mieux cibler les actions de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle approuvé par le comité de vérification interne de la Régie	Annuellement	**Projet en voie de réalisation** Avant d'adopter un calendrier annuel de mise à jour des analyses de risques, la RBQ a procédé à une évaluation de sa fonction de gestion des risques et a défini les grandes lignes d'un nouveau cadre de gestion intégrée des risques. Ce mandat a été réalisé en 2011-2012. En 2012-2013, la RBQ a entrepris la mise en œuvre de son cadre de gestion intégrée des risques en désignant un responsable, en formant un comité directeur et en approuvant une nouvelle politique en matière de gestion intégrée des risques. Par ailleurs, des travaux visant l'identification des principaux risques organisationnels ont été amorcés et seront menés à terme au début de l'année 2013-2014.
Analyses de risques et suivis des mesures de contrôle réalisés	Selon le calendrier	**Projet à venir** Ce projet sera amorcé lorsqu'un calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle aura été approuvé.

OBJECTIF 1.5
Accentuer la surveillance des intervenants, au regard de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, équipements et installations.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Cibles fixées dans la planification opérationnelle déposée à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Le Plan d'action opérationnel 2013-2014 a été présenté pour approbation au comité de direction de la RBQ en février et sera présenté pour information au conseil d'administration en avril 2013. Les objectifs et projections des activités dans les 10 domaines d'intervention ont été priorisés en tenant compte de l'évaluation des risques.
Interventions de surveillance réalisées dans les bâtiments, les équipements et les installations ainsi qu'auprès des intervenants	Selon la planification opérationnelle	**Projet réalisé** Les activités de surveillance pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013 ont été réalisées selon le Plan d'action opérationnel. Certains ajustements ont été apportés pour tenir compte de l'évolution de l'environnement interne et externe de l'organisation : priorité accordée aux interventions urgentes à la suite d'accidents, de plaintes ou de signalements, mouvements de personnel, etc.

OBJECTIF 1.6
Évaluer et faire évoluer les stratégies d'intervention de la Régie en fonction des objectifs poursuivis et de la prise en compte des analyses de risques.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Processus de traitement des réclamations de cautionnement mis en place	31 décembre 2009	**Projet réalisé en 2009-2010** Depuis août 2009, la RBQ reçoit, analyse et traite les réclamations faites en vertu des dispositions réglementaires relatives au cautionnement de licence. La procédure de réclamation est présentée sur le site Web de la RBQ[1].
Processus de traitement des plaintes révisé	31 mars 2012	**Projet réalisé** Un processus optimisé de gestion des plaintes, prévoyant notamment la mise en place d'un bureau des plaintes, a été approuvé par le comité de direction en mars 2013. La mise en œuvre de ce processus nécessite l'adaptation du système de soutien aux opérations et sera réalisée au cours du prochain plan stratégique.
Information sur les plaintes à l'endroit des entrepreneurs rendue publique	31 mars 2013	**Projet en voie de réalisation** La Direction des relations avec la clientèle donne aux citoyens qui en font la demande une information sommaire sur les plaintes consignées au dossier d'un entrepreneur. La RBQ compte améliorer son service et permettre aux citoyens d'accéder aux plaintes faites à l'endroit des entrepreneurs. Cette information serait disponible en libre-service sur le site Web de la RBQ. Ce projet sera réalisé dans le prochain plan stratégique, une fois que le nouveau processus de traitement des plaintes sera mis en place.
Rapport d'évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs déposé à la direction de la Régie	31 mars 2011	**Projet réalisé en partie** Après avoir été examinées par un groupe d'experts, les données recueillies sur la conformité des bâtiments aux différentes exigences du Code de construction ont été présentées à la direction en mars 2013. Cet examen a permis de conclure que la méthodologie établie au départ pour produire un indice d'ensemble ne permet pas une évaluation plus pointue du respect des différentes exigences du Code de construction. Les résultats constitueront toutefois une source d'information utile pour soutenir l'analyse des risques dans le domaine du bâtiment neuf. De plus, les résultats seront utilisés à l'interne en vue de retenir les éléments d'intérêt pouvant alimenter les activités de sensibilisation ou de formation de la RBQ.

1. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/cautionnement-de-licence/pour-le-citoyen/reclamations/effectuer-une-demande-de-reclamation.html

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Évaluation de la qualité des travaux de construction dans le domaine du bâtiment réalisée	31 mars 2013	**Projet non réalisé** Ce projet n'a pas été mis en œuvre dans le cadre du Plan stratégique 2009-2013. La RBQ doit évaluer les retombées du projet déjà réalisé sur l'évaluation dans le domaine des bâtiments neufs avant d'engager des ressources dans la réédition d'une enquête de grande envergure sur la conformité des bâtiments neufs.
Étude sur la sécurité dans le domaine du bâtiment existant réalisée	31 mars 2011	**Projet réalisé** Après la visite par les inspecteurs de la RBQ, en 2010-2011, d'un échantillon représentatif de 333 bâtiments utilisés comme lieux de sommeil, les résultats observés sur la conformité de ces bâtiments ont été présentés à la direction de la RBQ en mars 2013. Cette étude a permis d'améliorer la connaissance du parc de bâtiments assujettis à la réglementation. Les résultats pourront servir à alimenter les analyses de risques et être pris en considération lors de la planification des programmes d'intervention des activités d'information et de sensibilisation auprès des propriétaires de bâtiments. Par ailleurs, les outils développés dans le cadre de cette étude seront utiles pour la formation des nouveaux inspecteurs de la RBQ.
Rapports d'évaluation dans les domaines autres que le bâtiment déposés à la direction de la Régie	Selon la planification opérationnelle	**Projet en voie de réalisation** Deux évaluations ont été produites avec le suivi des projets stratégiques au 31 mars 2013 : l'une pour les interventions en gaz naturel, l'autre pour celles en gaz propane. Ces rapports seront déposés au comité de direction en mai 2013.
Rapport sur les accidents déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Le registre des accidents mis en place en 2010-2011 comprend une application de génération de rapport. Un rapport synthèse sera déposé au comité de direction en avril 2013. Les accidents sont saisis de façon chronologique et continue dans le registre.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Processus pour renforcer la responsabilisation et le contrôle des titulaires de licence mis en place	31 mars 2013	**Projet réalisé en 2011-2012** À la suite de l'entrée en vigueur, en décembre 2009, de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, de nouveaux processus opérationnels ont été mis en œuvre pour assurer la vérification des antécédents judiciaires des répondants des entreprises de construction et de leurs bailleurs de fonds, avec la collaboration de la Sûreté du Québec. En plus de ces mesures de contrôle, la RBQ vise à responsabiliser les titulaires de licence en rendant disponible sur son site Web, depuis juin 2011, un guide ayant pour objet de sensibiliser les répondants des entreprises de construction aux responsabilités qui leur sont dévolues. La Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment, sanctionnée par l'Assemblée nationale en décembre 2011, donne à la RBQ des outils supplémentaires. Avec la réforme de la gouvernance, une division indépendante d'enquêtes a été créée, sous la direction d'un vice-président, et un bureau de régisseurs a été mis en place pour assurer une plus grande impartialité. **Suivi des réalisations en 2012-2013** Afin de bien assumer les obligations qui découlent des modifications à la Loi sur le bâtiment, la RBQ a parachevé en 2012-2013 la mise en place de sa nouvelle vice-présidence Enquêtes et l'a dotée de processus efficaces. Quatre services d'enquête ont été créés à la Direction des enquêtes, afin d'organiser les opérations de manière à couvrir tout le territoire du Québec (Île de Montréal, Nord-Ouest du Québec, Sud-Ouest du Québec et Centre et Est du Québec). La Direction de l'analyse et de l'expertise en enquêtes a également été créée pour soutenir les opérations des services d'enquête, avec pour mandat l'élaboration et la tenue de formations, la réalisation de recherches et l'évolution des outils de travail et de la pratique professionnelle. Associée de près depuis 2009 à l'effort du gouvernement pour lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, la RBQ a été en 2012-2013 membre des comités tactique et stratégique de l'UPAC, et a collaboré avec cette dernière à plusieurs dossiers d'enquête. En 2012-2013, la RBQ a également utilisé plusieurs des outils à sa disposition pour exercer un meilleur contrôle sur les titulaires de licence. Elle a eu recours à un vaste inventaire d'outils pour resserrer les conditions de délivrance des licences aux demandeurs qui ne répondaient pas aux exigences en matière de probité ou de bonnes mœurs.

OBJECTIF 1.7

Accentuer l'implication du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Bilan sur les ententes de partenariat signées et sur les activités réalisées déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet en voie de réalisation** Le bilan sur les ententes couvrant l'année 2012 sera déposé au comité de direction de la RBQ en mai 2013.
Bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Un bilan a été produit avec le suivi des projets stratégiques au 31 mars 2013. Il fait état des activités réalisées à l'occasion des consultations réglementaires et de la mise en œuvre de la réglementation adoptée en 2012 2013. L'objectif de ces échanges était de clarifier l'interprétation ou de chercher avec le milieu des solutions aux problèmes d'application de la réglementation qui ont été soulevées. Le bilan fait référence aux échanges avec l'industrie qui ont eu lieu dans les domaines du bâtiment, de la plomberie, de l'électricité, des jeux et manèges, des remontées mécaniques, des équipements pétroliers et du gaz.

OBJECTIF 1.8

Réaliser une évaluation du plan de garantie et du cautionnement de licence en fonction des besoins des consommateurs, proposer des pistes d'amélioration et en analyser les principaux impacts.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Rapport d'évaluation déposé au conseil d'administration de la Régie	31 décembre 2010	**Projet réalisé en 2010-2011** Un rapport d'évaluation portant sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur l'opportunité de l'élargir à d'autres bâtiments et à d'autres travaux a été déposé au conseil d'administration en décembre 2010.
Rapport sur les pistes d'amélioration et leurs impacts déposé au conseil d'administration	30 juin 2011	**Projet réalisé en 2011-2012** Un rapport recommandant des pistes d'amélioration a été déposé au conseil d'administration en juin 2011. Le projet de règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, adopté par le conseil d'administration en mars 2012, retient plusieurs pistes de solution contenues dans ce rapport. **Suivi des réalisations en 2012-2013** À la lecture des commentaires reçus à la suite de la publication du projet à la *Gazette officielle du Québec*, la RBQ est à bonifier le contenu du projet de règlement sur le plan de garantie obligatoire.

ORIENTATION 2

OFFRIR UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET MODERNISER LES SERVICES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES INTERVENANTS

Pour répondre aux enjeux touchant l'information, la sensibilisation et les services à la clientèle, la RBQ veut être proactive en mettant à la disposition des citoyens, des intervenants et de ses partenaires une information et des outils adaptés à leurs besoins, faciles à comprendre et accessibles rapidement.

AXE D'INTERVENTION : information et sensibilisation

OBJECTIF 2.1

Améliorer l'uniformité de l'information transmise à la clientèle en donnant au personnel de la Régie un accès rapide à une information complète et à jour.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Outil de gestion du contenu informationnel mis à la disposition du personnel	31 mars 2013	**Projet réalisé** En soutien aux opérations, la structure de classement informatique de l'ensemble de l'information pertinente aux activités de surveillance a été révisée pour faciliter la navigation des utilisateurs. La nouvelle structure de la base de connaissances a été livrée et sera mise en ligne dès avril 2013.

OBJECTIF 2.2

Faire connaître aux citoyens et aux intervenants la mission et les programmes de la Régie et les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Document institutionnel publié	31 mars 2010	**Projet réalisé en 2009-2010** La RBQ a produit en mars 2010 le dépliant intitulé *Penser sécurité, c'est constructif!* qui explique son rôle, ses champs de compétences et ses domaines d'intervention au grand public. Ce document, distribué durant les événements auxquels la RBQ participe, est également à la disposition des citoyens à la Direction des relations avec la clientèle et dans les bureaux de la RBQ en région.
Participation à des événements organisés à l'intention du grand public et des intervenants visés par la réglementation	Annuellement	**Projet réalisé** La RBQ a participé aux événements suivants : • quatre salons liés à l'habitation, à la rénovation et aux maisons neuves (à Val-d'Or, Laval, Montréal et Québec); • cinq congrès organisés par des associations liées au milieu municipal ou au milieu de la construction et de la rénovation (l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec, l'Association canadienne de normalisation, l'Association de la construction du Québec, l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec et l'Association des techniciens en prévention incendie du Québec); • la rencontre des représentants de l'industrie à propos du projet de modification au Règlement sur la qualification professionnelle; • les assises de la Fédération québécoise des municipalités; • la conférence de la Commission de développement économique des Premières Nations du Québec et du Labrador.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Vitrine Internet de la Régie optimisée	Annuellement	**Projet réalisé** En plus de la mise en ligne d'information nouvelle et de la mise à jour continue de l'information existante, plusieurs projets ont été réalisés depuis le début de l'année financière, tels que : • l'installation d'un moteur de recherche plus efficace ; • la réalisation et la mise en ligne de capsules multimédias et la formation multimédia sur le nouveau règlement sur l'efficacité énergétique ; • l'ajout d'une visionneuse plein écran pour la lecture des vidéos ; • l'amélioration du menu du troisième niveau d'information ; • l'installation d'un outil statistique permettant de mieux mesurer la consultation du site par notre clientèle ; • le recodage d'environ 500 documents téléchargeables du site, afin de les rendre conformes aux standards d'accessibilité du gouvernement. Plusieurs autres projets sont en cours de réalisation et pourraient être achevés d'ici la fin de la prochaine année financière : la réécriture et la réorganisation des contenus de diverses sections du site, l'ajout de fonctionnalités de visualisation et de partage de contenus, etc.
Activités de sensibilisation réalisées dans tous les domaines	Annuellement	**Projet réalisé** Un bilan a été produit avec le suivi des projets stratégiques au 31 mars 2013. Ce document fait état de plusieurs initiatives de sensibilisation dans les domaines d'intervention de la RBQ, lesquelles s'effectuent par la publication de documents de référence, de guides, de recommandations, de bulletins techniques (imprimés ou électroniques) et de chroniques écrites. Des campagnes de sensibilisation ont été organisées sur différentes mesures législatives visant les intervenants assujettis à la réglementation de la RBQ (fiches de bonnes pratiques, feuillets d'information, documentation technique). Les nouvelles normes en efficacité énergétique ont nécessité plusieurs actions de communication, dont des capsules Web visant à expliquer les faits saillants de la nouvelle réglementation. Afin de soutenir les actions gouvernementales de lutte contre l'évasion fiscale, des activités de communication ciblées ont été menées pour dénoncer le travail sans licence et pour rappeler l'importance de posséder la bonne sous-catégorie de licence. L'entrée en vigueur du chapitre Bâtiment du Code de sécurité, qui inclut l'entretien des façades et des stationnements, a donné lieu à des actions afin de sensibiliser les divers intervenants aux modifications législatives. Un parcours en ligne a été créé par l'équipe Web pour renseigner les propriétaires et les gestionnaires de bâtiments assujettis sur leurs obligations qui découlent non seulement du chapitre Bâtiment, mais également d'autres chapitres du Code de sécurité. Enfin, les actions rattachées à la troisième phase de la stratégie de communication « Penser sécurité, c'est constructif ! » ont été déployées durant les périodes ciblées sous la forme de publicités Web, d'affichages sur des panneaux et sur des écrans numériques dans les stations de ski, et par des publicités dans la presse écrite.

OBJECTIF 2.3

Diffuser auprès des intervenants une documentation explicative pour faciliter la compréhension et l'application des codes et règlements adoptés par la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Documentation explicative diffusée sur les nouvelles exigences adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	À l'entrée en vigueur de tout règlement	**Projet réalisé** Une importante stratégie de communication a été élaborée pour informer les propriétaires de l'entrée en vigueur, le 16 mars 2013, du chapitre Bâtiment du Code de sécurité. Cette stratégie incluait également le développement d'outils et de grilles de prévention et d'inspection destinés à harmoniser les responsabilités des municipalités avec celles de la RBQ. À la suite de l'éclosion de légionellose dans la ville de Québec, la RBQ, outre son intervention par réglementation, a élaboré une stratégie de sensibilisation et d'inspection. Dans le but de prévenir une nouvelle éclosion, les actions incluses dans cette stratégie ont débuté et vont se poursuivre durant l'été 2013. Ainsi, l'ensemble des propriétaires de tours de refroidissement pourront être joints. En vue de l'entrée en vigueur prochaine de l'édition récente des codes nationaux du bâtiment et de la plomberie, qui ont été publiés par le Conseil national de recherches Canada (CNRC) en novembre 2010, un plan de communication identifie les différents documents de formation et d'information qui seront diffusés ou publiés à l'intention des intervenants. Pour accompagner les changements introduits par le règlement pour la limitation de la température de l'eau chaude dans les résidences privées pour aînés et les établissements de soins, une documentation explicative a été élaborée et diffusée en août 2012. Un document d'information et un modèle de registre ont été envoyés en janvier 2013 aux résidences privées pour aînés et aux établissements de soins concernés par le changement réglementaire. Ces documents sont également disponibles sur le site Internet de la RBQ. Des articles seront publiés dans les revues spécialisées destinées aux entrepreneurs. Dans le domaine des équipements pétroliers, les programmes de contrôle de qualité devraient être reconnus sous peu, en vertu d'une nouvelle réglementation. Ces programmes seront le sujet d'une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle visée.
Bilan de la documentation explicative sur des problématiques particulières déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet en voie de réalisation** Un bilan a été produit à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2013. Ce bilan fait état de la documentation diffusée ou qui est sur le point de l'être dans les domaines du bâtiment, des équipements pétroliers, de l'électricité, du gaz, de la plomberie et des jeux et manèges. L'objectif couvert par la publication de cette documentation est de permettre aux intervenants (propriétaires, exploitants, gestionnaires, entrepreneurs et professionnels) de comprendre la réglementation applicable, de faciliter leur recours aux demandes de mesures différentes ou équivalentes et d'assumer adéquatement leurs obligations.

AXE D'INTERVENTION : service à la clientèle

OBJECTIF 2.4
Donner accès, de manière conviviale, à des services informationnels et transactionnels sur le site Web de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Refonte du site Web réalisée	31 mars 2011	**Projet réalisé en 2010-2011** Le nouveau site Web de la RBQ a été mis en ligne en mars 2011.
Sondage réalisé auprès des usagers du site Web	18 mois après la refonte	**Projet réalisé** La cueillette des données a débuté à la mi-octobre et s'est terminée le 4 décembre 2012, lorsque le nombre de 1 000 répondants nécessaire à un échantillonnage représentatif a été atteint. Un rapport concernant la synthèse des réponses des usagers a été déposé au comité de direction en mars 2013 et a été acheminé aux gestionnaires.
Application mise à la disposition des titulaires d'une licence pour effectuer en ligne le paiement des droits annuels de maintien de la licence	31 mars 2013	**Projet en cours de réalisation** L'analyse des besoins a été présentée et approuvée par le comité de direction en février 2013. Un mandat sera octroyé à une firme externe pour la réalisation du projet. Une étude de faisabilité sera réalisée afin d'implanter le paiement en ligne le plus rapidement possible.

ORIENTATION 3
ASSURER LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE NÉCESSAIRE À L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION DE LA RÉGIE

La RBQ entend mettre en œuvre des moyens permettant d'assurer le maintien d'une expertise de pointe au bénéfice des citoyens et de développer le sentiment d'appartenance chez les membres de son personnel.

AXE D'INTERVENTION : ressources humaines

OBJECTIF 3.1
Assurer le développement d'un climat organisationnel stimulant pour les ressources humaines de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Programme organisationnel d'intégration des nouveaux employés mis en application	31 mars 2010	**Projet réalisé en 2010-2011** La directive relative à l'accueil et à l'intégration des nouveaux employés a été adoptée par le comité de direction de la RBQ en mars 2011.
Bilan des activités de reconnaissance déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Les membres du personnel qui ont pris leur retraite et ceux qui ont atteint 25 ans de carrière à la fonction publique ont été honorés à l'occasion d'activités organisées à Montréal et à Québec en décembre 2012.
Bilan des activités de développement déposé à la direction de la Régie	Annuellement	**Projet réalisé** Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, 367 personnes ont participé à des activités de développement. Le temps consacré à ces activités représente 4,3 jours par employé et le coût des activités s'est établi à 578 220 $, ce qui représente 2,4 % de la masse salariale. Les activités de formation ont principalement porté sur les contenus spécialisés touchant les domaines d'intervention et les champs de compétences de la RBQ, ainsi que sur la gestion, la bureautique, les programmes gouvernementaux et les habiletés personnelles.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Sondage réalisé auprès des membres du personnel	Tous les deux ans	**Projet réalisé** La RBQ a effectué en juin 2010 un sondage maison auprès des membres de son personnel sur les mesures de conciliation travail famille. Un second sondage, portant sur les habitudes de transport des membres du personnel, a été réalisé en mars 2012. Ces sondages pourraient donner lieu à des mesures visant à améliorer la qualité de vie au travail.

AXE D'INTERVENTION : gestion des connaissances

OBJECTIF 3.2

Documenter et préserver les connaissances stratégiques détenues par les membres du personnel dans tous les programmes d'intervention de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013
Cartographies des connaissances réalisées	Avant le départ des détenteurs de connaissances stratégiques	**Projet modifié, réalisé en partie** La réorganisation majeure de la RBQ en décembre 2011 a amené les autorités à surseoir temporairement à la deuxième opération annuelle de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, qui avait débuté en novembre 2011.
Historiques réalisés et réseaux documentés pour tous les programmes de la Régie	31 mars 2013	**Projet réalisé en 2010-2011** L'historique des domaines d'intervention avait été réalisé en 2009-2010. La documentation des réseaux a été terminée en 2010-2011.

PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens a été rendue publique, dans sa version actuelle, en mai 2010. Les engagements pris par la RBQ à l'égard de sa clientèle sont présentés en fonction des principaux types de services que les citoyens et les entreprises peuvent obtenir :

- l'information de masse ;
- l'information personnalisée ;
- le traitement des demandes ;
- la surveillance de l'application de la réglementation.

La Direction des relations avec la clientèle (DRC) met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais accessible à partir de tout le territoire du Québec, incluant une ligne d'urgence accessible 24 heures sur 24. Elle offre principalement de l'information aux citoyens qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux titulaires d'une licence, aux consommateurs qui veulent s'assurer de confier leurs travaux à un entrepreneur titulaire de la licence appropriée ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur le cautionnement de licence. La DRC reçoit les plaintes en matière de qualité de construction et de sécurité des bâtiments et installations, les demandes d'interprétation de la réglementation ainsi que les demandes de mesures différentes ou équivalentes pour les acheminer vers les services appropriés.

En plus de la DRC, la RBQ dispose d'un réseau de 10 bureaux, regroupés en 3 directions territoriales, pour accomplir son mandat de surveillance et pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle dans différentes régions du Québec.

Les pages qui suivent présentent le contenu de la Déclaration de services aux citoyens ainsi que les résultats permettant d'évaluer la performance de la RBQ à l'égard des engagements contenus dans cette déclaration.

1. LA RÉGIE MET À VOTRE DISPOSITION DES DOCUMENTS D'INFORMATION.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
1.1 concevoir et mettre à votre disposition, dans notre site Web et dans nos points de service, une documentation et des guides concernant nos domaines d'intervention ;	En complément aux nombreux documents d'information qui sont disponibles en version imprimée, la RBQ utilise son site Web pour mettre en ligne de la documentation technique et des guides, qui donnent de l'information complémentaire à la clientèle, dans chacun des domaines d'intervention. Le site Web de la RBQ compte plus de 1 000 pages et environ 500 publications accessibles en téléchargement. Ces documents sont regroupés sous différentes rubriques : bulletins techniques, dossiers spéciaux, bulletins de nouvelles, communiqués, parcours personnalisés et guides. La RBQ met également à la disposition des citoyens, à la DRC et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.
1.2 rédiger nos documents et notre correspondance dans un langage clair, simple et accessible ;	Conformément à la politique linguistique adoptée, la RBQ accorde une attention constante à la qualité de la langue française et voit à promouvoir un français de qualité dans ses communications de tous ordres. Les textes officiels ou destinés à la publication sont rédigés dans une langue claire et précise. Les textes destinés à être rendus publics sont soumis à la Direction des communications pour révision linguistique. De façon générale, le français est la langue exclusive des documents, des communications et des ententes de la RBQ, quel qu'en soit le support.

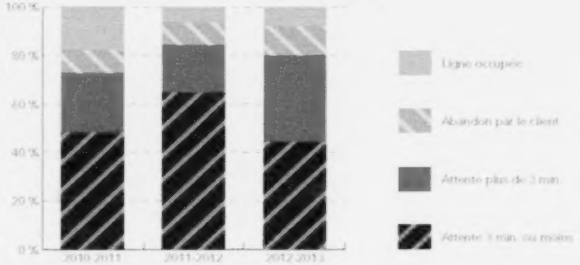
Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
1.3 assurer la mise à jour de l'information diffusée dans notre site Web sur une base continue.	L'optimisation du site Web est un projet qui s'exécute en continu. Tant le contenu que les fonctionnalités offertes sur le site Web sont en constante amélioration. L'objectif est d'offrir le meilleur service en ligne possible à la clientèle et de faciliter son expérience de navigation en lui offrant des contenus fiables et accessibles. Depuis la refonte de son site, en 2010-2011, la RBQ a révisé systématiquement l'ensemble des pages Web et des documents disponibles en téléchargement, pour en évaluer la pertinence et, le cas échéant, en assurer la mise à jour. Un suivi mensuel est effectué par la Direction des communications afin de repérer les contenus pour lesquels une mise à jour est nécessaire.

2. LA RÉGIE VOUS OFFRE DES SERVICES D'INFORMATION PERSONNALISÉS.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
2.1 vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec ;	Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services d'information de la RBQ au moyen d'un réseau de 26 numéros sans frais.

Demandes d'information par téléphone à la DRC	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réponses	105 498	103 415	**92 936**
• en 3 minutes ou moins	70 866	76 827	**51 432**
Appels rejetés ou détournés (ligne occupée)	28 043	8 891	**9 685**
Abandon de clients placés en attente	11 532	10 972	**12 585**

Cheminement des appels à la DRC



Les préposés de la DRC ont répondu à plus de 92 000 appels cette année. Plus de la moitié (55 %) des appelants ont reçu leur réponse en trois minutes ou moins, alors que cette proportion était de 74 % en 2011 2012. Le nombre des appels traités à la DRC a diminué, mais la durée des appels a augmenté de 5 % en 2012 2013, en raison, notamment, des questions suscitées par les nombreuses modifications réglementaires qui ont été mises en vigueur par la RBQ en 2012 (réglementation sur l'eau chaude, efficacité énergétique, chapitre Bâtiment du Code de sécurité, etc.). Tout en ayant le souci d'offrir un service rapide, les préposés aux renseignements ne négligent pas pour autant la qualité du service rendu et prennent le temps nécessaire pour bien répondre aux questions qui leur sont posées.

2.2 vous écouter attentivement et vous répondre avec compétence et courtoisie ; **2.3** vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels ;	La RBQ est soucieuse d'offrir à sa clientèle des services de qualité, tant dans leur contenu que dans la manière dont ils sont rendus. Pour s'assurer de bien respecter ses engagements, la RBQ avait effectué en 2011-2012 un sondage pour recueillir l'opinion de 500 citoyens ayant fait une demande de licence, par rapport à la qualité des services reçus et du comportement des employés à leur égard. Le degré moyen d'adhésion des répondants aux énoncés de satisfaction proposés était de 8,62 sur 10[1].

1 Pour plus de détails sur les résultats de ce sondage, se référer au Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la RBQ.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013

2.4 répondre à vos demandes d'information générale reçues par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables et à celles reçues par courrier ou par télécopieur dans un délai de 5 jours ouvrables;

Réponse aux demandes d'information générale	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes d'information reçues par courriel	5 165	5 404	**6 501**
Proportion de réponses données dans le délai prévu	93 %	99 %	**98 %**
Demandes d'information reçues par courrier ou télécopieur	687	825	**310**
Proportion de réponses données dans le délai prévu	93 %	98 %	**100 %**
Nombre de clients servis au comptoir	9 578	8 534	**9 029**

On note un accroissement de 20 % du nombre des demandes d'information qui parviennent à la RBQ par courriel. Tous moyens de communication confondus, le nombre de demandes d'information écrites reçues s'est accru de 9 %. La proportion de réponses dans les délais prévus est demeurée à un excellent niveau, soit 98 %. Le nombre de clients servis au comptoir s'est également accru dans une proportion de 6 % en 2012-2013 par rapport à l'année 2011-2012.

2.5 vous offrir un accès facile dans tous nos points de service, y compris aux personnes à mobilité réduite;

2.6 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec.

La RBQ s'engage à prendre les moyens nécessaires pour accommoder dans la mesure du possible toute personne handicapée qui en fait la demande afin qu'elle ait accès, en toute égalité, aux documents et services offerts au public. En 2012-2013, six candidats, présentant pour la plupart de légers handicaps, ont bénéficié de mesures d'adaptation afin de faciliter la passation de leurs examens. Par ailleurs, aucune plainte ni demande ayant pour objet l'accès aux documents et aux services offerts au public n'a été reçue de la part de personnes handicapées en 2012-2013.

D'autres mesures visant la conformité des documents accessibles en téléchargement et des objets multimédias ont été prises pour faciliter l'accès des personnes handicapées à l'information contenue sur le site Web, conformément aux trois standards sur l'accessibilité du Web (standards concernant les sites Web, les documents téléchargeables et le multimédia).

La RBQ a effectué en 2011-2012 un sondage pour évaluer l'opinion de 500 citoyens ayant fait une demande de licence, au sujet de l'accès aux services qu'ils ont reçus. Le degré moyen d'adhésion des répondants aux trois énoncés de satisfaction proposés était de 7,85 sur 10[1].

3. LA RÉGIE ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013

3.1 simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;

3.2 vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;

3.3 vous contacter, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants;

La RBQ est soucieuse de bien soutenir sa clientèle et de simplifier ses démarches lorsqu'elle désire accéder à ses services. Tout comme il est énoncé dans les points 2.2, 2.5 et 2.6, la RBQ a profité du sondage effectué en 2011-2012 pour poser des questions à ce sujet à 500 citoyens ayant fait une demande de licence. Les résultats obtenus dans ce sondage donnent un degré moyen d'adhésion des répondants aux énoncés proposés de 8,11 sur 10, une amélioration par rapport au taux de satisfaction de 7,95 observé dans un sondage analogue réalisé en 2007-2008.

Délai de prise en charge des demandes	2011-2012	2012-2013
Proportion des demandes recevables prises en charge en moins de 15 jours	87 %	**65 %**
Délai moyen	8 jours	**12 jours**

En 2012-2013, le délai moyen de prise en charge des demandes s'est accru de 4 jours et la proportion des demandes recevables prises en charge en moins de 15 jours a diminué à 65 %, en raison d'un accroissement important de la charge de travail à la DRC, occasionnée notamment par la hausse de 4 % du nombre des demandes de délivrance ou de modification des licences.

Comme cela a été mentionné dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la RBQ, depuis avril 2011, les demandes incomplètes sont retournées au demandeur avec un avis indiquant les documents ou renseignements manquants; elles ne sont donc plus saisies dans le système et il n'est donc plus possible de mesurer directement cet indicateur.

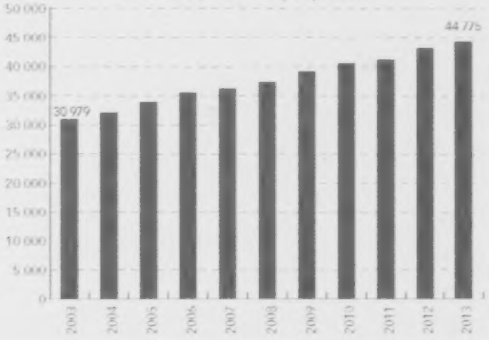
1 Pour plus de détails sur les résultats de ce sondage, se référer au Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la RBQ.

Demandes visant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires

La licence RBQ confère à son titulaire le droit d'effectuer des travaux dans une ou plusieurs des sous-catégories prévues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires. Les 11 sous-catégories d'entrepreneurs généraux et les 49 sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés sont énumérées sur le site Web de la RBQ[1].

Le nombre de titulaires d'une licence est de 44 775 en date du 31 mars 2013. Ce nombre s'est accru de 3,5 % par rapport à mars 2012 et de 45 % au cours des 10 dernières années[2].

Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire



Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
3.4 vous transmettre, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances, un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis dans les 45 jours;	**Avis de convocation à un examen** — 2010-2011 — 2011-2012 — 2012-2013 Proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prévu — 93 % — 93 % — **96 %** Délai moyen — 29 jours[3] — 25 jours — **22 jours** La performance de la RBQ est satisfaisante à l'égard de cet engagement. On note une réduction de 3 jours du délai moyen de traitement et une augmentation de 3 % dans la proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prescrit de 45 jours.
3.5 vous donner la possibilité de passer les examens en région;	La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière à la DRC, située à Montréal, et dans ses 10 bureaux, situés dans différentes régions. Elle tient en outre des séances d'examen aux Îles-de-la-Madeleine lorsque des candidats de cette région font une demande de licence.
3.6 traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence dans un délai de 30 jours[4];	**Demandes de licence (délivrance ou modification)** — 2010-2011 — 2011-2012 — 2012-2013 Nombre de délivrances d'une licence — 6 041 — 7 042 — **7 148** Demandes de modification d'une licence — 2 299 — 2 579 — **2 883** Proportion des demandes traitées dans le délai prévu — 56 % — 83 % — **66 %** Délai moyen — 28 jours — 19 jours — **27 jours** Après avoir augmenté de 15 % entre 2010-2011 et 2011-2012, le nombre des demandes de licence (délivrance ou modification) continue de progresser, avec une hausse de 4 % en 2012 2013.
3.7 vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence;	Une entente de services conclue par la RBQ avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) prévoit un protocole d'insertion mécanisée qui assure la production et l'expédition des avis de cotisation le 60e jour précédant la date anniversaire de la licence. Un deuxième avis est expédié 15 jours avant l'échéance aux titulaires qui n'ont pas effectué leur paiement à ce moment-là.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/guide-pour-determiner-la-licence-requise/liste-des-sous-categories.

2 En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres pour les sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage. Les titulaires de ces licences sont au nombre de 5 551 en date du 31 mars 2013.

3. Le délai de 31 jours qui apparaissait dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la RBQ a été corrigé à la suite d'une révision des données détaillées.

4 Dans la Déclaration de services aux citoyens, le délai cible, qui était auparavant de 30 jours, a été augmenté à 60 jours suite aux modifications apportées à la Loi sur le bâtiment, afin de tenir compte du travail relatif aux enquêtes. Cependant, comme le système informatisé produisant les résultats présentés ne prend en considération que le temps de traitement à la Direction des relations avec la clientèle, le délai cible pour ce travail demeure de 30 jours. Ce délai exclut toute période allant de l'envoi d'un avis de convocation à la passation du dernier examen.

Plaintes et signalements

À la demande de citoyens ou d'organismes, la RBQ intervient pour traiter les plaintes déposées en matière de sécurité et de qualité des travaux. Lorsqu'une réglementation s'applique, un inspecteur de la RBQ procède à une vérification technique sur les lieux ; si une non-conformité est effectivement observée, la RBQ envoie un avis de correction à l'intervenant visé. Lorsqu'une plainte a pour objet des travaux non visés dans une réglementation technique, le personnel de la RBQ informe le plaignant des recours qu'il peut exercer à l'endroit de l'entrepreneur visé. Lorsque la gravité ou la fréquence des plaintes formulées à l'endroit d'un entrepreneur le justifie, la RBQ peut enclencher un processus d'évaluation susceptible de conduire au suivi de l'entrepreneur et, éventuellement, au retrait de sa licence.

Les plaintes effectuées contre des entrepreneurs qui ne sont pas titulaires de la licence requise sont transmises à l'équipe d'enquête sur le travail sans licence.

Le site Web de la RBQ met à la disposition des citoyens des formulaires conçus pour une utilisation à l'écran et une transmission directe à la DRC[1].

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013

3.8 accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables, les traiter dans un délai de 30 jours et vous informer du résultat de nos démarches ; en cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai ;

Réception des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes reçues à la DRC :	3 584	4 635	**4 471**
• accusé de réception dans les 2 jours ouvrables	99 %	100 %	**100 %**

La procédure de réception des plaintes qui avait été mise en place en 2010-2011 à la DRC a permis de respecter le délai prévu pour accuser réception dans presque tous les cas.

Traitement des plaintes* en matière de sécurité et de qualité des travaux	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Vérifications techniques à la suite d'une plainte :	1 523	1 862	**1 703**
• proportion en 30 jours ou moins	84 %	87 %	**84 %**
• délai moyen	21 jours	22 jours	**22 jours**

Le délai de traitement est calculé entre la date de réception de la plainte dans une direction territoriale de la RBQ et la date d'une première visite sur les lieux, lorsque des vérifications techniques sont nécessaires au traitement de la plainte. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.6 du Plan stratégique 2009-2013, la RBQ est à mettre en œuvre un processus de traitement révisé des plaintes, de manière notamment à assurer le respect du délai de traitement prévu dans la Déclaration de services aux citoyens.

Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la RBQ menace la sécurité immédiate des citoyens (risque pour la vie ou pour la santé), un inspecteur est dépêché sur les lieux, afin que les mesures appropriées soient mises en œuvre sans délai.

* Le nombre de plaintes recensées dans ce tableau correspond aux plaintes recevables et dont les dossiers sont complets.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/services-en-ligne/formuler-une-plainte/services-de-plaintes.

Demandes d'interprétation de la réglementation

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à la RBQ pour obtenir l'information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation déposée à la DRC ou dans une direction territoriale est transmise pour traitement par un professionnel de la Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil (DREC).

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013

3.9 répondre à vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours ;

Interprétation de la réglementation par des professionnels de la DREC	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réponses à des demandes d'interprétation	543	915	**1 621**
Proportion des réponses données dans le délai prévu	95 %	94 %	**87 %**
Délai moyen	7 jours	8 jours	**14 jours**

On observe un accroissement de 77 % du nombre de demandes d'interprétation en 2012-2013, ce qui a occasionné un délai de traitement plus élevé, avec une moyenne de 14 jours et 13 % des dossiers traités en plus de 30 jours. Cette augmentation est principalement attribuable à l'adoption de nouvelles réglementations visant l'économie d'énergie et la sécurité dans les bâtiments existants. Également, les formations organisées par la RBQ auprès des intervenants dans différents domaines ont suscité par la suite des demandes d'interprétation de la réglementation de la part d'intervenants qui auparavant connaissaient peu les services de la RBQ.

La RBQ entend revoir le processus encadrant le cheminement interne des demandes d'interprétation au cours de la prochaine année, ce qui devrait avoir pour effet de réduire la fréquence des cas de dépassement du délai cible.

Demandes de mesures différentes ou équivalentes

La Loi sur le bâtiment permet à la RBQ d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, le recours à une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffère de ce qui est prévu dans la réglementation. La RBQ peut également autoriser l'application de mesures différentes lorsque des dispositions réglementaires ne peuvent être appliquées intégralement en raison des particularités d'un bâtiment ou d'une installation. La demande d'approbation d'une mesure différente ou équivalente peut être présentée par un propriétaire, un entrepreneur ou un professionnel.

Les demandes sont examinées par un expert de la RBQ, avec l'assistance d'un comité interne formé de plusieurs professionnels spécialistes du domaine visé (ingénieurs, architectes et conseillers techniques).

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
3.10 rendre une décision sur une proposition de mesure équivalente ou différente recevable en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment dans un délai de 45 jours;	

Mesures différentes ou équivalentes	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes reçues	589	626	**578**
Demandes traitées	463	311	**551**
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	75 %	87 %	**48 %**
Délai moyen	40 jours	40 jours	**147 jours**

Le nombre de nouvelles demandes a baissé cette année de près de 8 %, mais la RBQ a traité 240 demandes de plus en 2012-2013. La priorité a été donnée aux demandes relatives aux domaines qui accusaient le plus de retard de traitement, comme les équipements pétroliers et le bâtiment. C'est ce qui explique le délai moyen exceptionnellement élevé enregistré en 2012-2013.

Des mesures ont été mises en place pour accélérer les délais de traitement, notamment l'élaboration de lignes directrices pour la préparation des demandes, dans le domaine du bâtiment, et l'affectation de ressources humaines supplémentaires pour assurer le traitement des demandes. Un plan d'action pour 2013-2014 est en cours d'élaboration, pour permettre l'amélioration du processus de traitement des demandes des mesures différentes, en prévision d'une hausse du nombre de demandes suscitée par les nouvelles exigences du chapitre Bâtiment du Code de sécurité et de la réglementation visant l'efficacité énergétique.

Pour tout type de demande

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
3.11 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	Avant de rendre toute décision ayant pour objet de suspendre ou d'annuler une licence, de refuser une demande de délivrance ou de modification de licence ou encore de refuser une demande de mesure différente ou équivalente, la RBQ envoie à la personne visée le préavis écrit prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative et lui accorde un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations. Le préavis de décision fait mention des motifs à l'appui de la suspension, de l'annulation ou du refus. Dans toutes ses décisions, la RBQ indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. En vertu de l'article 66 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les décisions rendues par les administrateurs de ce plan, lorsqu'elles portent sur la réclamation d'un bénéficiaire, doivent comporter les recours et les délais de recours ainsi que les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ.

4. LA RÉGIE EFFECTUE DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES, DES ENTREPRENEURS ET DES CONCEPTEURS.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
4.1 nous présenter officiellement et vous expliquer l'objet de notre intervention ainsi que la collaboration attendue de votre part;	Les gestionnaires des directions territoriales veillent au respect, par les inspecteurs et les enquêteurs, des engagements rendus publics dans la Déclaration de services aux citoyens de la RBQ. Ces engagements sont pris en considération, d'abord, lors de l'élaboration des attentes annuelles adressées aux membres du personnel visé, et ensuite, à l'occasion de l'évaluation de leur contribution. Advenant la plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.
4.2 convenir d'un rendez-vous selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet;	
4.3 vous informer du déroulement et de la durée probable de notre intervention;	
4.4 vous informer des suites à donner à notre intervention.	

5. LE COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le Commissaire a pour mandat d'examiner les suggestions, les objections et les plaintes formulées par les citoyens à la suite de leur expérience de service avec le personnel de la RBQ.

Nous nous engageons à :	Résultats 2012-2013
5.1 Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables.	
5.2 S'il s'agit d'une plainte dont la nature est de sa compétence, il procédera aux vérifications nécessaires et vous informera du résultat de son intervention dans un délai de 30 jours.	

Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes reçues :	363	223	**236**
• % de communication initiale dans le délai prévu	100 %	100 %	**100 %**
Plaintes traitées :	371	224	**236**
• % de plaintes traitées dans le délai prévu	98 %	99 %	**98 %**

Malgré une augmentation de près de 6 % du nombre de plaintes portant sur la qualité des services de la RBQ comparativement à 2011-2012, celles-ci ont presque toutes été traitées dans le délai prévu. Aussitôt qu'une plainte est déposée à la RBQ, le Commissaire entre en contact avec le plaignant pour accuser réception de sa plainte.

PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, les tableaux qui suivent font état des résultats obtenus par rapport aux objectifs des programmes d'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles et à ceux des programmes d'accès à l'égalité.

Représentation des femmes au sein du personnel embauché en 2012-2013

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	TOTAL
Femmes embauchées	**38**	**14**	**33**	**4**	**89**
Ensemble des personnes embauchées	84	20	41	6	**151**
Nombre d'employés en place au 31 mars 2013	450	46	17	3	**516**
Taux d'embauche de femmes					
• 2012-2013	**45,2 %**	**70,0 %**	**80,5 %**	**66,7 %**	**58,9 %**
• 2011-2012	66,7 %	56,0 %	78,3 %	n.d.	**66,7 %**
• 2010-2011	33,3 %	64,4 %	72,0 %	n.d.	**56,1 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

Représentation des membres des groupes cibles au sein du personnel embauché en 2012-2013

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	TOTAL
Membres des groupes cibles embauchés :	31**	6**	8	1	**46**
• Communautés culturelles	29	6	8	1	**44**
• Anglophones	0	0	0	0	**0**
• Autochtones	0	0	0	0	**0**
• Personnes handicapées	3	1	0	0	**4**
Ensemble des personnes embauchées	84	20	41	6	**151**
Taux d'embauche de membres des groupes cibles					
• 2012-2013	**36,9 %**	**30,0 %**	**19,5 %**	**16,7 %**	**30,5 %**
• 2011-2012	9,5 %	40,0 %	4,3 %	n.d.	**18,8 %**
• 2010-2011	20,5 %	44,1 %	36,0 %	n.d.	**35,0 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** Deux personnes membres de deux groupes cibles ne sont considérées qu'une fois dans le total.

Représentation des femmes dans l'effectif en poste au 31 mars 2013 (personnel permanent*)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Femmes en poste	**17**	**53**	**86**	**60**	**216**
Effectif total en poste	41	99	241	69	**450**
Proportion de femmes					
• au 31 mars 2013	**41,5 %**	**53,5 %**	**35,7 %**	**87,0 %**	**48,0 %**
• au 31 mars 2012	38,9 %	49,3 %	32,8 %	87,9 %	**45,8 %**
• au 31 mars 2011	35,3 %	47,4 %	30,9 %	84,7 %	**43,6 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.
** Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Représentation des membres des groupes cibles dans l'effectif en poste au 31 mars 2013 (personnel permanent*)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Membres des groupes cibles en poste	4	12	51***	24***	91***
• Communautés culturelles	4	11	43	20	**78**
• Anglophones	0	0	4	1	**5**
• Autochtones	0	0	0	0	**0**
• Personnes handicapées	0	1	5	4	**10**
Effectif total en poste	41	99	241	69	**450**
Proportion de membres des groupes cibles					
• au 31 mars 2013	**9,8 %**	**12,1 %**	**21,2%**	**34,8 %**	**20,2 %**
• au 31 mars 2012	8,3 %	9,3 %	16,4 %	22,4 %	**15,1 %**
• au 31 mars 2011	8,8 %	6,4 %	17,0 %	18,6 %	**14,2 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.
** Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.
*** Les deux personnes membres de deux groupes cibles ne sont considérées qu'une fois dans le total.

Représentation des membres du personnel des différents groupes cibles (personnel permanent*)

Groupe cible	31 mars 2011		31 mars 2012		31 mars 2013	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	40	10,9 %	43	12,0 %	78	17,3 %
Anglophones	5	1,4 %	5	1,4 %	5	1,1 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	7	1,9 %	7	2,0 %	10	2,2 %
Total	**52**	**14,2 %**	**54****	**15,1 %**	**91*****	**20,2 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.
** Une personne membre de deux groupes cibles n'est considérée qu'une fois dans le total.
*** Les deux personnes membres de deux groupes cibles ne sont considérées qu'une fois dans le total.

LES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN À L'EMPLOI

La RBQ ne s'est pas prévalue des dispositions du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEH) en 2012-2013. Aucun projet n'a donc été soumis au CSPQ dans le cadre de ce programme.

LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la RBQ a adopté, le 15 décembre 2005, un plan d'action à l'égard de ces personnes. Mis à jour et rendu public annuellement, ce plan trace le portrait de la RBQ, indique les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle, et décrit les mesures prises au cours de l'année écoulée ainsi que les mesures envisagées pour la prochaine année au regard des trois volets suivants : personnel, clientèle et réglementation.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 a été adopté le 10 mai 2012 par le comité de direction de la RBQ. Ce document est accessible à la Direction des relations avec la clientèle et en téléchargement[1].

L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Conformément à une recommandation du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, présidé par M. Michel Audet, la RBQ a produit en juillet 2012 un plan d'action contenant des mesures pour diminuer le fardeau administratif des entreprises de 20 % en 2015, par rapport au niveau établi en 2004. Cette diminution est recherchée en dépit de l'entrée en vigueur de nouvelles exigences réglementaires ciblant principalement les propriétaires de bâtiments visés par la réglementation (entretien des façades, des stationnements étagés et des tours de refroidissement) ainsi que les entrepreneurs (formation continue).

Pour assurer l'atteinte de l'objectif fixé, le plan d'action de la RBQ mise notamment sur le développement de la prestation électronique de services, afin de permettre aux intervenants visés par la réglementation d'effectuer en ligne, à moindre coût, certaines formalités administratives.

En matière de réglementation, l'approche de la RBQ privilégie les mesures qui simplifient, allègent et harmonisent les exigences administratives. Ainsi, dans certains domaines, les documents se rapportant aux interventions d'entretien obligatoire ne doivent pas être transmis systématiquement à la RBQ, mais les renseignements pertinents doivent être consignés dans un registre et produits sur demande.

Une autre mesure d'allégement est entrée en vigueur le 31 janvier 2013 : les titulaires d'un permis d'équipement pétrolier à risque élevé ont la possibilité de faire reconnaître le programme de contrôle de qualité de la performance de leurs équipements. Les propriétaires ou exploitants qui mettent en œuvre un tel programme, approuvé par la RBQ, sont exemptés de fournir, pour cet équipement, l'attestation de conformité prévue par l'article 115 du chapitre VI du Code de sécurité.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/plan-daction-pour-les-personnes-handicapees.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 17 de la Loi sur le développement durable, le Plan d'action de développement durable de la RBQ a été adopté en mars 2009, afin de contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. En mars 2012, les ministères et organismes assujettis à la Loi sur le développement durable ont été informés que leurs plans d'action devaient être remplacés ou prolongés jusqu'à l'adoption par le gouvernement d'une nouvelle stratégie de développement durable, afin notamment de poursuivre la réalisation des gestes permettant d'assurer l'atteinte des cibles fixées.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE. FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE AINSI QUE L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Faire connaître le concept de développement durable et ses principes par la formation, la sensibilisation et l'implication du personnel dans sa mise en œuvre au sein de la Régie.

ACTION 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de la Régie.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Les taux d'employés et employées rejoints par les activités de sensibilisation portant sur le développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes. Cibles[1] : 80 % des membres du personnel sensibilisés au développement durable d'ici le 31 décembre 2011. Formation donnée à 50 % des membres du personnel visé[2] d'ici le 31 mars 2013.	La RBQ a continué à réaliser des activités qui assurent la sensibilisation de l'ensemble du personnel, en misant surtout sur l'intranet : microsite sur le développement durable, capsules de sensibilisation, sondages express et articles d'intérêt. La documentation fournie aux nouveaux employés, à leur entrée en fonction, comprend une section sur le développement durable. Au sein du personnel qui avait été ciblé, 71,5 % des personnes avaient reçu une formation en date du 31 mars 2012, soit l'ensemble des gestionnaires, les membres du comité de développement durable et les employés de la Direction des communications. Bien que la cible soit atteinte, la RBQ poursuit ses efforts afin d'étendre les formations à d'autres groupes. Ainsi, en 2012-2013, la RBQ a offert une formation aux responsables de projets, et 30 personnes y ont participé.

1 À la suite d'une décision du Comité interministériel du développement durable, la cible fixée dans le Plan d'action de développement durable de la RBQ a été modifiée. La cible initiale était formulée ainsi : « 100 % des employés rejoints d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du développement durable pour le prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici 2013. »

2 Il s'agit des membres du comité de développement durable, des gestionnaires de la RBQ, des adjointes administratives et des membres du personnel de la Direction des communications. Au total, 70 personnes sont visées.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la Régie.

ACTION 2 Faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans l'analyse des projets reliés aux activités de la Régie.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Outils mis à la disposition des responsables des projets pour prendre en compte les principes de développement durable. Cible : Fiche de gestion de projets bonifiée pour intégrer des critères qui prennent en compte des principes de développement durable et utilisation de ces nouveaux critères par 100 % des responsables de projets d'ici 2013.	La fiche de gestion de projets utilisée pour le suivi de la mise en œuvre du Plan stratégique de la RBQ avait été modifiée en 2011-2012 pour y intégrer une section sur les principes de développement durable. La cible de 100 % de prise en compte des principes par les responsables des projets n'a pas été atteinte : l'analyse des fiches produites en date du 31 mars 2013 révèle que 74 % d'entre elles font mention de principes pris en compte et que 32 % comportent un exposé des modalités précises de cette prise en compte. En février et mars 2013, trois séances de formation sur la prise en compte des principes de développement durable et l'intégration des nouveaux critères de la fiche de gestion des projets ont été organisées pour les professionnels ayant des responsabilités à titre de chargés de projets.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Devenir un acteur influent en matière de développement durable dans son champ d'expertise et sensibiliser aux enjeux en cause et à la portée des actions dans ce domaine.

ACTION 3 Prendre en compte des principes de développement durable dans les interrelations avec les partenaires et la clientèle.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Taux de prise en compte des principes de développement durable et des éléments faisant référence à la démarche de la Régie dans ses communications. Cible : 100 % de prise en compte dans les allocutions, présentations ou différentes publications de la Régie d'ici 2013.	Il n'y a pas de mécanisme permettant de mesurer la prise en compte des principes de développement durable dans les allocutions et les présentations. Un gabarit de présentation visuelle a été élaboré pour les présentations portant sur le développement durable. Dans le cas des publications, conformément à la mission de la RBQ, des principes de développement durable sont systématiquement pris en compte, notamment les principes de santé et qualité de vie (sécurité), de prévention et de précaution. Des membres de la Direction des communications ont participé à des activités de formation en développement durable, notamment en ce qui concerne la rédaction communicationnelle. Enfin, plusieurs activités de sensibilisation s'adressant à la clientèle ont été réalisées au cours de l'année.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT.

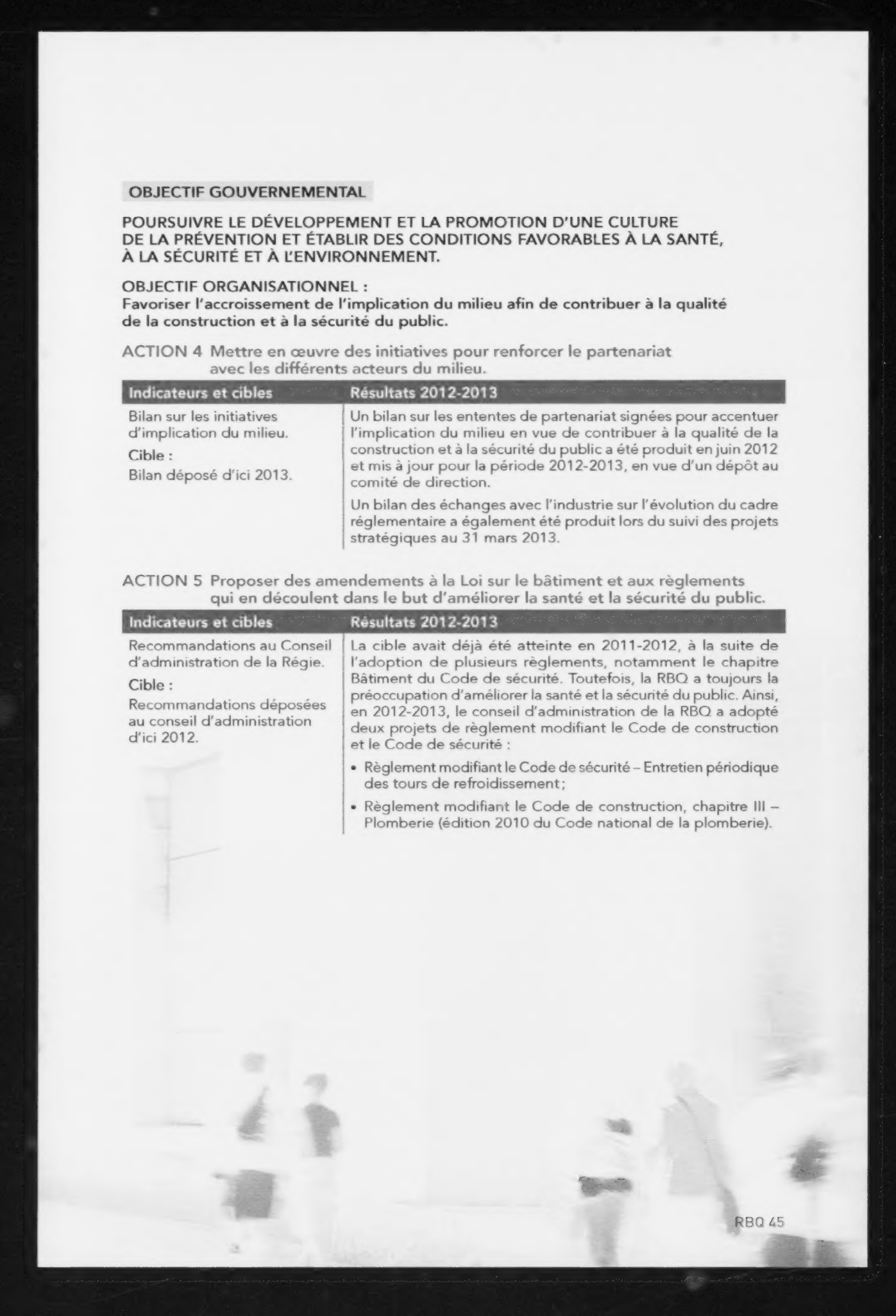
OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Favoriser l'accroissement de l'implication du milieu afin de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

ACTION 4 Mettre en œuvre des initiatives pour renforcer le partenariat avec les différents acteurs du milieu.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Bilan sur les initiatives d'implication du milieu. **Cible :** Bilan déposé d'ici 2013.	Un bilan sur les ententes de partenariat signées pour accentuer l'implication du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public a été produit en juin 2012 et mis à jour pour la période 2012-2013, en vue d'un dépôt au comité de direction. Un bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire a également été produit lors du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2013.

ACTION 5 Proposer des amendements à la Loi sur le bâtiment et aux règlements qui en découlent dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du public.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Recommandations au Conseil d'administration de la Régie. **Cible :** Recommandations déposées au conseil d'administration d'ici 2012.	La cible avait déjà été atteinte en 2011-2012, à la suite de l'adoption de plusieurs règlements, notamment le chapitre Bâtiment du Code de sécurité. Toutefois, la RBQ a toujours la préoccupation d'améliorer la santé et la sécurité du public. Ainsi, en 2012-2013, le conseil d'administration de la RBQ a adopté deux projets de règlement modifiant le Code de construction et le Code de sécurité : • Règlement modifiant le Code de sécurité – Entretien périodique des tours de refroidissement ; • Règlement modifiant le Code de construction, chapitre III – Plomberie (édition 2010 du Code national de la plomberie).



OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Accroître la connaissance de la clientèle en matière de santé et de sécurité du public.

ACTION 6 Accroître les activités d'information et de sensibilisation et favoriser la mobilisation de la clientèle afin de prévenir les risques.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Bilan des activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques. **Cible :** Activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques proposées d'ici 2013.	La RBQ a réalisé des actions de sensibilisation dans tous les domaines, au moyen de publications telles que des bulletins techniques, des dossiers spéciaux, des chroniques écrites dans divers magazines, revues ou journaux, et des capsules Web. Elle a participé à des événements pour faire connaître aux citoyens et aux intervenants la mission et les programmes de la RBQ, mais aussi pour les sensibiliser à leurs droits et à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction. La RBQ a également établi des partenariats, entre autres avec Camping Québec, la Brigade Splash et l'Association des stations de ski du Québec, afin de réaliser des campagnes de sensibilisation dans plusieurs domaines. La RBQ a mis en ligne, sur son site Web, de l'information nouvelle, et effectue la mise à jour continue de l'information existante pour que la population et les entrepreneurs puissent accéder plus facilement à l'information.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de la Régie.

ACTION 7 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
L'état d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable. Cibles : Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011. Trois pratiques d'acquisition écoresponsable d'ici 2013. Quatre mesures ou activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale d'ici 2013.	La RBQ a adopté, en février 2011, un cadre de gestion environnementale visant à réduire son impact sur l'environnement. Parmi les pratiques d'acquisition écoresponsable mises en œuvre, mentionnons : • l'achat de papier recyclé ; • l'intégration de clauses environnementales dans les contrats d'édition de la Direction des communications, incluant une exigence visant l'utilisation de papier recyclé pour les contrats d'impression ; • l'achat de micro-ordinateurs et d'écrans répondant aux critères EPEAT (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*). Parmi les mesures et activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux : • la totalité du personnel de la RBQ a accès à des équipements de vidéoconférence ; • la quasi-totalité du personnel a accès à un système de récupération multimatière ; • les bureaux étant maintenant équipés de refroidisseurs reliés au réseau d'alimentation en eau des bâtiments, pratiquement aucun achat d'eau embouteillée n'a été fait au cours de l'année ; • les imprimantes sont réglées de manière à générer par défaut l'impression recto verso des documents ; • plusieurs activités de sensibilisation ont été faites au cours de l'année, notamment la réalisation de capsules et de messages de sensibilisation à l'écoconduite, à la récupération des matières résiduelles et à la réduction de la consommation d'eau embouteillée. De plus, deux séances de formation sur l'approvisionnement responsable et l'organisation des événements écoresponsables ont été réalisées.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES NATURELLES ET MATÉRIELLES UTILISÉES POUR LA PRODUCTION ET LA MISE EN MARCHÉ DE BIENS ET DE SERVICES.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Contribuer à réduire la consommation énergétique dans les bâtiments du Québec.

ACTION 8 Recommander des modifications au règlement d'application de la Loi afin que les normes s'appliquent de la même façon pour tous les bâtiments du Québec, incluant les exigences en matière d'efficacité énergétique.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Dépôt du projet de règlement. Cible : Règlement déposé d'ici 2012.	Cette action a été réalisée en partie. Le conseil d'administration de la RBQ a adopté, en octobre 2011, le projet de règlement modifiant le Code de construction du Québec, afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Améliorer l'équilibre entre la vie familiale et le travail de l'ensemble du personnel de la Régie.

ACTION 9 Mettre en œuvre les activités permettant d'améliorer la conciliation travail-famille.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Bilan des activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-famille. Cible : Augmentation du taux de satisfaction du personnel sur les activités mises en œuvre d'ici 2013.	Il n'y a pas eu d'activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-famille, ni de mesure de l'évolution du taux de satisfaction des employés, depuis le sondage de juin 2010. La RBQ a toutefois réalisé un sondage express sur la conciliation travail-famille et sensibilisé le personnel à divers outils disponibles, notamment dans la section « Conciliation travail-famille » du site du ministère de la Famille. Le fournisseur du Programme d'aide aux employés publie régulièrement des chroniques destinées aux membres du personnel et aux gestionnaires, dans des bulletins intitulés *La minute psychologique*, *La minute du gestionnaire* et *La minute famille*, qui sont diffusés dans l'intranet de la RBQ.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

INTÉGRER LES IMPÉRATIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES STRATÉGIES ET LES PLANS D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAUX ET LOCAUX.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :
Accroître la collaboration et la coopération entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine afin de faciliter la conservation du patrimoine bâti dans le respect de la réglementation.

ACTION 10 Favoriser les échanges entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine.

Indicateurs et cibles	Résultats 2012-2013
Bilan des activités. Cible : Bilan déposé d'ici 2013.	Cette action n'a pas été mise en œuvre, et la RBQ doit en revoir la portée en vue de la prolongation de son Plan d'action de développement durable.

Concernant les objectifs gouvernementaux non retenus, aucun changement n'a été apporté à la liste figurant en annexe du Plan d'action de développement durable de la RBQ.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La RBQ a terminé en février 2013 le processus de révision de sa politique linguistique. La mise à jour de cette politique a été réalisée par le comité permanent sur la politique linguistique, formé du mandataire de l'application de la charte et de représentants des différents secteurs de l'organisation. Avant son entrée en vigueur, la politique a été approuvée par le conseil d'administration de la RBQ, puis par l'Office québécois de la langue française. L'objet de cette politique est de déterminer et de faire connaître à tout le personnel de quelle façon la Charte de la langue française doit s'appliquer, pour tout ce qui est lié aux activités de l'organisation.

Pour souligner l'entrée en vigueur de la politique linguistique de la RBQ, le président-directeur général a mis en ligne un texte qui rappelle les principes de la politique linguistique gouvernementale, ainsi que son calendrier de révision quinquennale. Le président en a profité pour promouvoir l'utilisation au bureau d'un français de qualité et pour insister sur le fait que la langue française est à la fois une richesse et une responsabilité. Rappelons les deux principes sur lesquels repose la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration :

- privilégier l'utilisation du français dans toutes les activités se rapportant au travail ;
- accorder une attention constante à la qualité de la langue française utilisée dans les communications.

Des capsules linguistiques, des sondages et des activités sont mis en ligne périodiquement à la RBQ pour renforcer l'utilisation du français en milieu de travail.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au quatrième paragraphe de l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le bilan de la documentation visée à la section III du Règlement est présenté ci-dessous :

- les 389 demandes d'accès à l'information traitées en 2012-2013 visaient essentiellement des documents produits par la RBQ ou des documents liés à des titulaires de licence, à des bâtiments ou à des équipements ;
- le délai de réponse est normalement de 20 jours. Un délai de 30 jours est toutefois requis pour les demandes complexes ou lorsqu'une grande quantité de documents doit être transmise. Il est à noter que six demandes ont fait l'objet d'une réponse hors délai en raison des particularités techniques des dossiers demandés ou encore d'un volume important de documents ;
- aucune demande de rectification ou d'accommodement n'a été reçue ;
- deux demandes d'accès ont été refusées : celles-ci visaient des renseignements personnels ;
- différentes activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont eu lieu au cours de l'année, notamment une rencontre d'information avec les répondants des unités administratives. Sur une base continue, selon les besoins, le Secrétariat général, qui est responsable de l'accès à l'information, offre à ces répondants un soutien administratif ainsi qu'une expertise lors de l'analyse de certaines demandes.

Traitement des demandes d'accès à l'information

Demandes traitées par le responsable de l'accès à l'information	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de demandes traitées :	357	415	**389**
• acceptées en tout ou en partie	354	414	**387**
• refusées	3	1	**2**
Délai de traitement :			
• dans le délai prévu	355	414	**383**
• hors délai	2	1	**6**
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	2	0	**0**

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le coût des biens et services

En 2012-2013, la RBQ a poursuivi ses travaux établissant le coût des différentes activités liées directement à l'accomplissement de sa mission. Ces travaux ont notamment porté sur la distinction entre le coût des activités liées au Code de construction, visant les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires, et celui des activités imputables au Code de sécurité, visant les propriétaires et les exploitants.

La tarification

La Politique de financement des services publics, annoncée dans le budget 2009-2010 du gouvernement du Québec, prévoit une reddition de comptes portant sur les éléments suivants :

1. Pour les biens et les services tarifés en 2012-2013

Les revenus de tarification perçus, le coût des biens et des services qui s'y rapportent et le niveau de financement atteint :

Activités liées à la mission de la RBQ	Revenus de tarification perçus	Coût des biens et services qui s'y rapportent	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens)[1]	7 892 349 $	7 234 837 $	109 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires[2]	44 228 493 $	31 144 857 $	142 %
Réglementation et surveillance du Plan de garantie	0 $	1 032 917 $	0 %
Réglementation et surveillance du Code de sécurité	7 096 457 $	6 408 244 $	111 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des appareils sous pression	2 615 816 $	5 487 306 $	48 %
Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes	0 $	1 280 586 $	0 %
Total	**61 833 115 $**	**52 588 747 $**	**118 %**

- **La méthode de fixation des tarifs :**
  La tarification, établie à l'origine en considération des coûts sous l'égide de différentes lois sectorielles, a été maintenue lors de l'intégration successive des chapitres des codes de construction et de sécurité à la Loi sur le bâtiment.

- **Les niveaux de financement visés par la tarification et la justification de ces niveaux :**
  À titre d'organisme autre que budgétaire, la RBQ doit assurer le financement de ses activités à 100 %.

- **La justification de l'écart entre le niveau de financement visé et le niveau atteint, le cas échéant :**
  Les tarifs exigibles par la RBQ ont été établis en fonction de différents modèles d'intervention, en vertu de lois sectorielles qui étaient en vigueur avant leur intégration à la Loi sur le bâtiment.

- **La date de la dernière révision tarifaire :**
  Le niveau des droits et des frais exigibles pour la qualification professionnelle a été révisé en juin 2008.

- **Les modes d'indexation des tarifs :**
  Tous les tarifs sont indexés annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada pour les 12 mois les plus récents, par rapport à celui des 12 mois précédents.

---

1 Sont pris en considération les revenus provenant des frais de licence.

2 Sont pris en considération les revenus provenant des droits de licence et ceux qui sont générés par les tarifications sectorielles visant les titulaires de licence dans les domaines de l'électricité, de la plomberie et du gaz. Le coût inclut celui des activités de normalisation et de réglementation visant le Code de construction.

2) Pour les nouveaux biens et services

Au cours de l'année 2012-2013, la RBQ a mis en place de nouveaux programmes d'intervention visant à assurer l'application de la réglementation pour les propriétaires de certains bâtiments, notamment en ce qui concerne l'entretien des façades, des stationnements étagés et des tours de refroidissement.

3) Pour les biens et les services pouvant être tarifés

Liste des biens et services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas :

- traitement des demandes d'approbation d'une mesure différente ou équivalente ;
- activités liées à l'élaboration et à la surveillance de la réglementation en matière de plan de garantie ;
- traitement des demandes d'information ;
- activités de surveillance de la réglementation visant les propriétaires de bâtiments et de lieux de baignade.

L'APPLICATION DES RÈGLES CONCERNANT LES BONIS AU RENDEMENT DES CADRES

Conformément au décret du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucune bonification en fonction du rendement n'a été apportée au traitement des cadres et des titulaires d'un emploi supérieur en 2012-2013, à la suite des évaluations obtenues pour l'année de référence 2011-2012.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, le Vérificateur général du Québec avait évalué la performance et la reddition de comptes de la RBQ et formulé neuf recommandations à son endroit. En mars 2011, d'après son évaluation du niveau d'application des recommandations relatives à la gestion de la RBQ, il ne restait plus qu'une seule recommandation pour laquelle le vérificateur était insatisfait des progrès réalisés. Cette recommandation concernait l'amélioration et la comparabilité de l'information présentée au rapport annuel de gestion, plus précisément l'absence de données comparatives avec des organismes similaires (étalonnage).

En juin 2012, la RBQ a confié à l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) le mandat d'effectuer une étude comparant sa performance à celle d'entités publiques œuvrant dans des secteurs d'activité similaires aux siens. L'Observatoire a ciblé et effectué des démarches auprès de différentes organisations afin de présenter des analyses comparatives sur trois volets, soit la réglementation et la surveillance, la qualification professionnelle et les garanties financières. Des rapports préliminaires ont été produits en mars et avril 2013 et, après analyse de ceux-ci, la RBQ jugera si la qualité et la comparabilité de l'information reçue de ces organisations sont suffisantes pour que les données comparatives soient présentées dans son prochain rapport annuel de gestion.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Bilan annuel des réalisations en matières de ressources informationnelles (2012-2013)

Grand total des ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écart
Total des activités d'encadrement	98 000 $	116 000 $	**18,4 %**
Total des activités de continuité	7 050 000 $	7 329 300 $	**4,0 %**
Total des projets	1 259 000 $	796 597 $	**(36,7 %)**
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	8 407 000 $	8 241 897 $	**(2,0 %)**

Remarque : l'écart constaté dans les activités d'encadrement équivaut à la part des charges salariales patronales (17 %) qui n'avait pas été budgétée. Les autres écarts s'expliquent par des changements dans la priorisation des projets.

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles (2012-2013)

		Ressources financières prévues		Ressources financières réelles	
Liste des projets	**% de réalisation**	**Ensemble du projet**	**En 2012-2013**	**Utilisées en 2012-2013**	**Cumulées au 31 mars 2013**
12461- Jeux et manèges	100 %	239 500 $	0 $	22 422 $	183 500 $
09748- Mettre en place des fonctionnalités informatiques de pilotage	100 %	263 200 $	103 800 $	109 165 $	285 504$
09754- Intégrer le processus de demande de permis et des redevances mensuelles en gaz liquéfié dans le système de Gestion des interventions clientèle (GIC).	95 %	385 000 $	100 000 $	357 974 $	357 974 $
09774- Optimiser le système de données de références territoriales	0 % Analyse préliminaire	266 500 $	130 000 $	16 290 $	16 290 $
09752- Optimiser la gestion des comptes à recevoir et des échanges entre GIC et d'autres bases de données	0 % Analyse préliminaire	469 000 $	355 200 $	19 005 $	19 005 $
09760- Intégrer dans GIC les processus de gestion des enquêtes et de surveillance liée au travail sans licence	15 %	1 192 900 $	200 000 $	138 856 $	210 825 $
09750- Mettre en place des outils d'analyse et de contrôle de la création de doublons	30 %	653 000 $	370 000 $	132 885 $	132 885 $

Remarque : les projets 09760 et 09752 ont été repoussés d'une année. Le projet 09754 a été devancé et sera complété en mai 2013. Le projet 09750 garde le même échéancier, mais moins d'efforts ont été consacrés pour sa réalisation en 2012-2013. De plus, il est à noter que la RBQ impartit le développement de ses projets technologiques au Centre de services partagés du Québec.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Mesures de réduction de dépenses

Cible de réduction de 25 % sur les frais de déplacements, de publicité et de formation	**2010-2011[1]**	**2011-2012[1]**	**2012-2013[1]**
Cible ($)	219 900 $	219 900 $	219 900$
Compressions réalisées :			
Frais de déplacements	47 278 $	38 500$	(3 263 $)
Frais de publicité et de promotion	103 978$	116 525 $	166 533 $
Frais de formation	147 200 $	206 773 $	127 591 $
Total des compressions réalisées :	**298 456 $**	**361 798 $**	**290 861 $**
Cible atteinte	33,93%	41,13%	33,07%

Cible de réduction de 10 % sur les frais de fonctionnement	**2010-2011**	**2011-2012**	**2012-2013**
Cible ($)	509 100 $	891 000 $	1 145 500 $
Compressions réalisées[2] :			
Frais de fonctionnement	509 100 $	891 000 $	1 145 500 $
Cible atteinte	10 %	10 %	10 %

Cible de réduction de 1 % sur la masse salariale	**2010-2011**	**2011-2012**	**2012-2013[3]**
Cible ($)	262 200 $	524 400 $	786 600 $
Objectif de réduction de la masse salariale à atteindre	1 %	2 %	3 %
Compressions réalisées :			
Masse salariale	1 696 162 $	490 852 $	798 331 $
Écart	1 433 962 $	(33 548) $	11 731 $

1 Excluant les frais de déplacement pour les enquêteurs et les inspecteurs et les frais de publicité pour les projets spéciaux.

2 Les compressions réalisées représentent le montant minimal des compressions effectuées. De fait, la réduction a été largement supérieure, notamment en raison de la non réalisation de certains projets qui avaient été prévus au budget.

3 Excluant une dépense salariale de 2 575 731 $ reliée aux projets spéciaux.

Évolution des dépenses par secteurs d'activité

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le tableau ci-après présente l'écart entre les dépenses réelles ou probables de fin d'exercice, disponibles au 31 mars 2013, et les dépenses de 2011-2012.

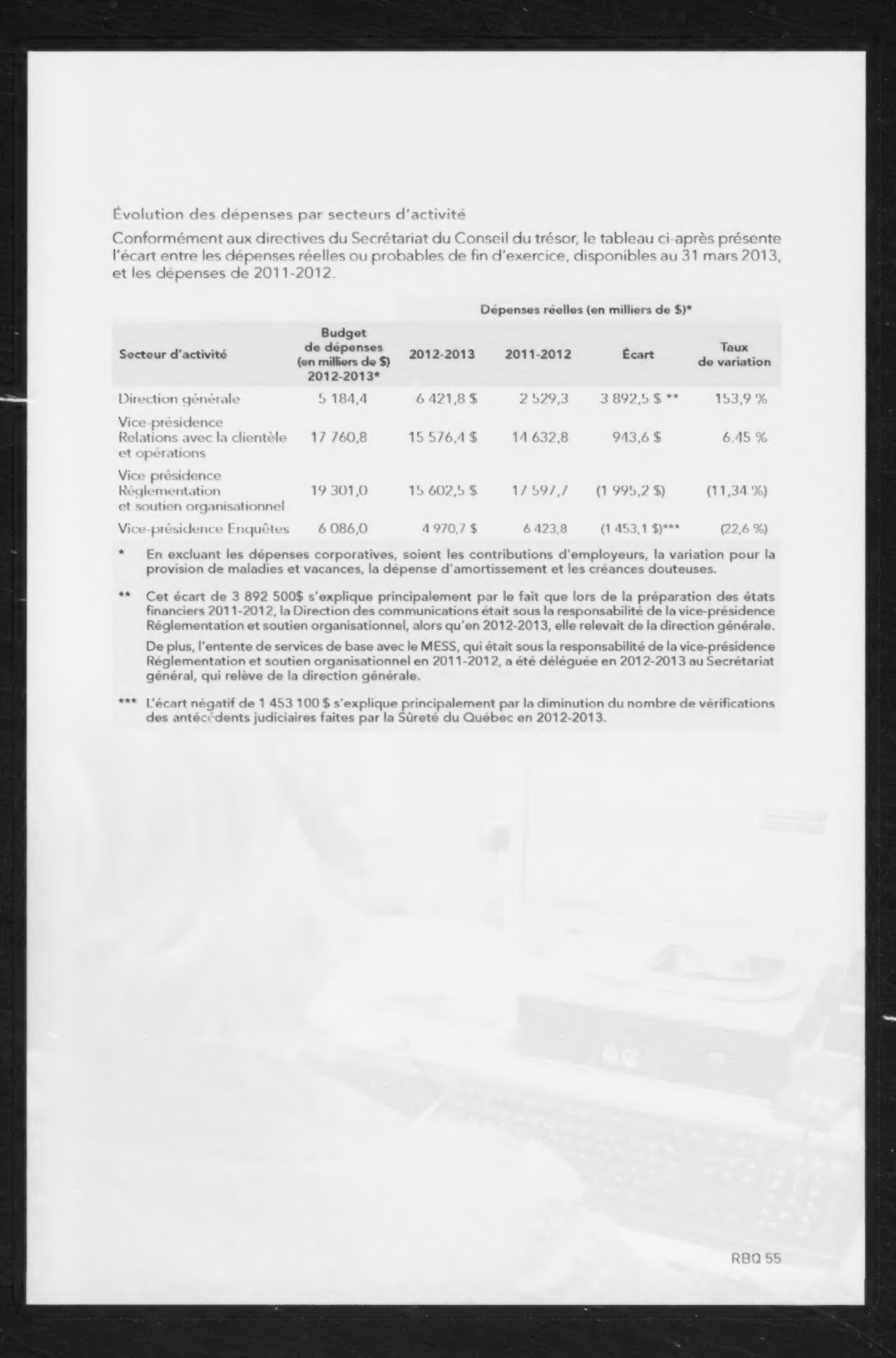
		Dépenses réelles (en milliers de $)*			
Secteur d'activité	**Budget de dépenses (en milliers de $) 2012-2013***	**2012-2013**	**2011-2012**	**Écart**	**Taux de variation**
Direction générale	5 184,4	6 421,8 $	2 529,3	3 892,5 $ **	153,9 %
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations	17 760,8	15 576,4 $	14 632,8	943,6 $	6,45 %
Vice présidence Réglementation et soutien organisationnel	19 301,0	15 602,5 $	17 597,7	(1 995,2 $)	(11,34 %)
Vice-présidence Enquêtes	6 086,0	4 970,7 $	6 423,8	(1 453,1 $)***	(22,6 %)

* En excluant les dépenses corporatives, soient les contributions d'employeurs, la variation pour la provision de maladies et vacances, la dépense d'amortissement et les créances douteuses.

** Cet écart de 3 892 500$ s'explique principalement par le fait que lors de la préparation des états financiers 2011-2012, la Direction des communications était sous la responsabilité de la vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel, alors qu'en 2012-2013, elle relevait de la direction générale.

De plus, l'entente de services de base avec le MESS, qui était sous la responsabilité de la vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel en 2011-2012, a été déléguée en 2012-2013 au Secrétariat général, qui relève de la direction générale.

*** L'écart négatif de 1 453 100 $ s'explique principalement par la diminution du nombre de vérifications des antécédents judiciaires faites par la Sûreté du Québec en 2012-2013.



ANNEXE 1
ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

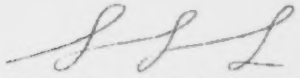
RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

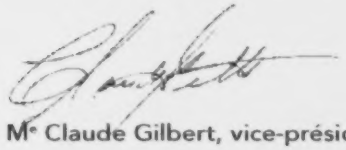
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la RBQ. La RBQ reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la RBQ, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Me Stéphane Labrie, MBA, président-directeur général



Me Claude Gilbert, vice-président Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 18 juin 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Régie du bâtiment du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, des gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET LÉGISLATIVES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et aux paiements de transfert expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 18 juin 2013

RBQ 57

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013		2012
	Budget initial (note 19)	**Résultats réels**	**Résultats réels**
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec			
Ministère du Travail (note 4)	2 000 000 $	3 226 148 $	2 000 000 $
Ministère du Développement durable, Environnement, Faune et Parcs (MDDEFP) (note 4)	1 565 000	802 182	205 200
Tarification sectorielle	30 355 000	32 475 159	30 915 863
Qualification professionnelle	27 819 000	29 357 956	27 742 564
Autres revenus (note 5)	520 900	785 125	555 804
	62 259 900	**66 646 570**	**61 419 431**
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	29 518 100	30 455 231	28 186 948
Transport et communication	3 310 315	2 449 742	2 475 843
Services professionnels et techniques	15 502 660	11 209 640	11 605 720
Loyers	3 748 400	3 659 083	3 352 756
Fournitures et approvisionnement	526 500	363 297	343 662
Amortissement des immobilisations	4 160 600	4 262 325	4 127 644
Créances douteuses	125 000	189 429	43 796
	56 891 575	**52 588 747**	**50 136 369**
EXCÉDENT ANNUEL	**5 368 325**	**14 057 823**	**11 283 062**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**52 898 698**	**52 898 698**	**41 615 636**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN (note 13)	**58 267 023 $**	**66 956 521 $**	**52 898 698 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	66 215 805 $	50 935 901 $
Débiteurs (note 7)	6 101 385	5 354 883
Sommes à recevoir aux fins du Fonds de garantie (notes 8 et 18)	2 841 300	-
	75 158 490 $	**56 290 784 $**
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	4 622 122 $	5 130 384 $
Dû à un Fonds de garantie (note 18)	2 841 300	-
Indemnités de vacances dues aux employés	3 730 738	3 154 484
Provision pour congés de maladie (note 10)	5 759 887	5 193 232
Revenus perçus d'avance	1 825 249	1 991 495
Dette (note 11)	1 738 363	2 510 969
	20 517 659 $	**17 980 564 $**
ACTIFS FINANCIERS NETS	**54 640 831 $**	**38 310 220 $**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	12 278 651 $	14 519 835 $
Charges payées d'avance	37 039	68 643
	12 315 690 $	**14 588 478 $**
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	**66 956 521 $**	**52 898 698 $**

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)
ÉVENTUALITÉS (note 16)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Johanne Guay, présidente du conseil d'administration

Stéphane Labrie, président-directeur général

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013		2012
	Budget initial (note 19)	**Résultats réels**	**Résultats réels**
Actifs financiers nets au début de l'exercice	**38 310 220 $**	**38 310 220 $**	**24 472 882 $**
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(2 708 400)	(2 021 141)	(1 515 500)
Amortissement des immobilisations	4 160 600	4 262 325	4 127 644
	1 452 200	2 241 184	2 612 144
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	-	(37 039)	(68 643)
Utilisation de charges payées d'avance	-	68 643	10 775
	-	31 604	(57 868)
Excédent annuel	5 368 325	14 057 823	11 283 062
Augmentation des actifs financiers nets	**6 820 525**	**16 330 611**	**13 837 338**
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	**45 130 745 $**	**54 640 831 $**	**38 310 220 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	14 057 823 $	11 283 062 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	4 262 325	4 127 644
Charges payées d'avance	31 604	(57 868)
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	(746 502)	78 589
Sommes à recevoir aux fins du Fonds de garantie	(2 841 300)	-
Créditeurs et charges à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 656 455 $ pour 2013 et 565 352 $ pour 2012)	(599 365)	1 175 255
Indemnités de vacances dues aux employés	576 254	193 009
Provision pour congés de maladie	566 655	486 827
Revenus perçus d'avance	(166 246)	166 321
Dû à un Fonds de garantie	2 841 300	-
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	17 982 548	17 452 839
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	(1 930 038)	(1 177 426)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(1 930 038)	(1 177 426)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette remboursée	(772 606)	(772 606)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(772 606)	(772 606)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	15 279 904	15 502 807
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	50 935 901	35 433 094
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 6)	**66 215 805 $**	**50 935 901 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la RBQ exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* dont :

- Vérifier et contrôler l'application de la présente la loi et le respect des normes de construction et de sécurité ;
- Contrôler la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité ;
- Favoriser les ententes administratives avec d'autres organismes oeuvrant dans les domaines visés par la présente loi, de façon à en faciliter l'application ;
- Favoriser la délégation de ses fonctions aux municipalités locales ;
- Soutenir les municipalités locales, les municipalités régionales de comté et les régies intermunicipales dans l'application par celles-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité (chapitre B-1.1, r.3) ;
- Favoriser la formation de personnes oeuvrant dans le milieu de la construction et du bâtiment et l'information du public ;
- Subventionner des services ou des organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie ;
- Coopérer avec les ministères et tout autre organisme dans les domaines visés par la présente loi ;
- Participer, à la demande du ministre, à l'élaboration des règlements du gouvernement ;
- Diffuser des renseignements et des avis sur le contenu et l'application du Code de construction (chapitre B-1.1, r.2) et du Code de sécurité ;
- Effectuer ou faire effectuer des études et des recherches dans les domaines visés par la présente loi ;
- Adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes oeuvrant dans le milieu de la construction ;
- Régir des plans de garanties, exiger des cautionnements et, le cas échéant, organiser et administrer un fonds de garantie ou un fonds d'indemnisation.

La RBQ voit également à l'application de normes dans certains secteurs techniques qui sont encadrés par la *Loi sur les appareils sous pression* (L.R.Q., c. A-20.01), la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (L.R.Q., c. E-1.1) et la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (L.R.Q., c. M-6). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux règlements.

La RBQ est une personne morale dont les biens font partie du domaine de l'État, mais qui peut être poursuivie sur ces biens pour l'exécution de ses obligations. Elle finance ses activités à même les revenus qu'elle perçoit.

Puisque la RBQ est mandataire de l'État, elle n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la RBQ utilise prioritairement le *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la RBQ, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les débiteurs, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Instruments financiers

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

Actifs financiers :
- la trésorerie et les équivalents de trésorerie
- les débiteurs
- les sommes à recevoir aux fins du Fonds de garantie

Passifs financiers :
- les créditeurs et charges à payer à l'exception des avantages sociaux
- le dû à un Fonds de garantie
- les indemnités de vacances dues aux employés
- la dette

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés au coût à la date de transaction.

Évaluation ultérieure

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créditeurs et charges à payer, les indemnités de vacances dues aux employés et la dette sont des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

Constatation des revenus

Les revenus de tarification sectorielle et de qualification professionnelle sont constatés dans l'exercice où ils sont gagnés, selon les modes de tarification en vigueur déterminés par réglementation. Toutefois, si des ajustements aux revenus de tarification sectorielle s'avèrent nécessaires, étant donné que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux revenus de tarification sectorielle de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Les autres revenus sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de revenus de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse, des billets à escompte, très liquides et facilement convertibles, et de l'avance au fonds général du Fonds consolidé du revenu.

PASSIFS

Indemnités de vacances dues aux employés

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la RBQ ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 10 ans
Mobilier de bureau	5 à 10 ans
Équipements informatiques	3 ans
Développement informatique	5 à 7 ans

Les immobilisations en cours de développement ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Réduction de valeurs sur immobilisations

Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la RBQ de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont l'entité bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces charges sont imputées aux résultats au moment où la RBQ bénéficiera des services acquis.

Gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Instruments financiers

Le 1er avril 2012, la RBQ a adopté prospectivement les nouvelles recommandations de l'ICCA quant aux nouveaux chapitres suivants : SP 3450 – *Instruments financiers* et SP 1201 – *Présentation des états financiers*.

Le chapitre SP 1201 – *Présentation des états financiers, modifie et remplace le chapitre* SP 1200 – *Présentation des états financiers*. Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier ;
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

Le chapitre SP 3450 – *Instruments financiers* établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers. Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : à la juste valeur, au coût ou coût après amortissement ;
- Jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et les pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation ;
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 14.

En date du 1er avril 2012, la RBQ :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le SP 3450 ;
- a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur.

L'application des normes SP 3450 – *Instruments financiers* et SP 1201 – *Présentation des états financiers* n'a eu aucune répercussion sur l'état des résultats, sur l'état de la situation financière et sur l'état de la variation des actifs financiers nets.

Paiements de transfert

Le 1er avril 2011, le CCSP de l'ICCA a publié le chapitre SP 3410 – *Paiements de transfert*. À cet effet, la comptabilisation d'un paiement de transfert est constatée dans l'exercice où le transfert est autorisé et où le bénéficiaire satisfait à tous les critères d'admissibilité. L'application prospective de cette norme n'a eu aucune répercussion sur l'état des résultats, sur l'état de la situation financière et sur l'état de la variation des actifs financiers nets.

Au 31 mars 2013, les états financiers de la RBQ présentent des montants à titre de paiements de transfert inclus dans les revenus dont un montant de 3 226 148 $ (2 000 000 $ pour 2012) provenant du ministère du Travail et un montant de 802 182 $ (205 200 $ en 2012) provenant du MDDEFP qui inclut un montant de 273 697 $ (205 200 $ en 2012) présenté à la note 7 des débiteurs.

4. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Au cours de l'exercice financier 2011, la RBQ s'est vue attribuer de nouvelles responsabilités concernant la lutte contre la criminalité dans l'industrie de la construction. Cette entente convenue entre le ministère du Travail et la RBQ s'étend jusqu'en 2013. Au cours de ces trois exercices financiers, cette entente prévoit l'attribution d'une somme annuelle maximale de 2 000 000 $, dont la RBQ a fait la demande au ministère du Travail. Ces sommes ont été versées à la RBQ à titre de compensation, afin de couvrir les charges en lien avec le mandat.

Également, pour l'exercice financier 2013, la RBQ s'est vue attribuer un financement concernant la lutte contre le travail au noir dans le secteur de la construction. Cette nouvelle entente permet d'intensifier les interventions de la RBQ et vise notamment à enrayer le travail au noir. Cette dernière couvre l'exercice financier 2013, pour une somme maximale de 1 440 000 $.

La RBQ comptabilise ces revenus selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les ententes stipulent que les sommes obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les sommes non utilisées doivent être retournées au ministère des Finances du Québec, avant la fin de l'exercice financier. Au 31 mars 2013, les charges en lien avec la lutte contre la criminalité ont été supérieures à la somme attribuée par le Ministère. Concernant le mandat pour la lutte contre le travail au noir, les charges ont été inférieures aux sommes attribuées et ont totalisé un montant de 1 226 148 $.

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, ENVIRONNEMENT, FAUNE ET PARCS (MDDEFP)

Au cours de l'exercice financier 2012, une entente administrative a été conclue afin de permettre à la RBQ de réaliser une mesure du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques, intitulée *Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir.* Selon cet accord, le MDDEFP s'engage à financer, avec les sommes versées au Fonds Vert et prévues à cette fin, les coûts de la RBQ pour la réalisation de cette mesure. Pour cela, un budget annuel est octroyé par le Ministère et la RBQ ne peut utiliser les sommes que pour les fins auxquelles elles sont destinées.

Ces revenus sont comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Au 31 mars 2013, la somme attribuée égale les charges encourues.

5. AUTRES REVENUS

	2013	2012
Intérêts	507 619 $	362 628 $
Autres	277 506	193 176
	785 125 $	**555 804 $**

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2013	2012
Encaisse	5 175 $	4 025 $
Billets à escomptes rachetable sur le marché monétaire à des taux variant entre 1,01 % et 1,11 % (1 % et 1,09 % pour 2012), venant à échéance entre juin et août 2013 (juin et août 2012)	43 446 171	33 098 426
Avance au fonds général du Fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel (3,00 %) réduit de 2,50 % lequel représente un taux de 0,50 % (0,50 % pour 2012)	22 764 459	17 833 450
	66 215 805 $	**50 935 901 $**

7. DÉBITEURS

	2013	2012
Tarification sectorielle	5 825 033 $	5 052 627 $
Qualification professionnelle	377 494	462 726
MDDEFP	273 697	205 200
Intérêts	21 915	27 184
Autres	52 443	62 383
	6 550 582	5 810 120
Provision pour créances douteuses	(449 197)	(455 237)
	6 101 385 $	**5 354 883 $**

8. SOMMES À RECEVOIR AUX FINS DU FONDS DE GARANTIE

	2013	2012
Garantie Abritat inc.	2 189 400 $	- $
Garantie Habitation du Québec inc.	651 900	-
	2 841 300 $	**- $**

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2013	2012
Salaires et avantages sociaux	1 060 129 $	913 984 $
Créditeurs et autres fournisseurs	3 561 993	4 216 400
	4 622 122 $	**5 130 384 $**

10. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel de la RBQ participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation à l'un des régimes de retraite a été modifié. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % et celui du RRPE est demeuré à 12,30 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la RBQ imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 571 387 $ (1 414 522 $ pour 2012). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2013	2012
Solde au début	5 193 232 $	4 706 405 $
Charge de l'exercice	1 757 857	1 844 946
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 191 202)	(1 358 119)
Solde à la fin	**5 759 887 $**	**5 193 232 $**

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation, notamment sur la base des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2013		2012	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux de croissance de la rémunération	3,95%	4,55%	3,95%	4,55%
Taux d'actualisation	3,57%	3,57%	3,67%	3,67%
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	14 ans	14 ans	13 ans	13 ans

11. DETTE

Dû au gouvernement du Québec

Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés lors de la conversion de la RBQ en un organisme autonome à financement extrabudgétaire.

	2013	2012
Solde au début	2 510 969 $	3 283 575 $
Remboursement de l'exercice	(772 606)	(772 606)
Solde à la fin	**1 738 363 $**	**2 510 969 $**

Échéancier de la dette au 31 mars 2013	
2014	772 606
2015	772 606
2016	193 151
	1 738 363 $

12. IMMOBILISATIONS

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	2013 Total
Coût						
Solde au début	1 000 714 $	157 899 $	3 035 036 $	27 444 019 $	1 056 623 $	32 694 291 $
Acquisitions	653 134	25 587	487 826	173 011	681 583	2 021 141
Dispositions	-	-	(1 401 797)	-	-	(1 401 797)
Transfert	-	-	-	978 875	(978 875)	-
Solde de clôture	1 653 848	183 486	2 121 065	28 595 905	759 331	33 313 635
Amortissement cumulé						
Solde au début	371 571	87 084	2 707 231	15 008 570	-	18 174 456
Amortissement	118 584	19 051	189 252	3 935 438	-	4 262 325
Dispositions	-	-	(1 401 797)	-	-	(1 401 797)
Solde de clôture	490 155	106 135	1 494 686	18 944 008		21 034 984
Valeur comptable nette	**1 163 693 $**	**77 351 $**	**626 379 $**	**9 651 897 $**	**759 331 $**	**12 278 651**

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	2012 Total
Coût						
Solde au début	759 185 $	108 322 $	2 929 406 $	26 893 547 $	576 518 $	31 266 978 $
Acquisitions	241 529	49 577	193 817	139 979	890 598	1 515 500
Dispositions	-	-	(88 187)	-		(88 187)
Transfert	-	-		410 493	(410 493)	-
Solde de clôture	1 000 714	157 899	3 035 036	27 444 019	1 056 623	32 694 291
Amortissement cumulé						
Solde au début	305 972	77 735	2 479 374	11 271 918		14 134 999
Amortissement	65 599	9 349	316 044	3 736 652	-	4 127 644
Dispositions	-	-	(88 187)	-	-	(88 187)
Solde de clôture	371 571	87 084	2 707 231	15 008 570	-	18 174 456
Valeur comptable nette	**629 143 $**	**70 815 $**	**327 805 $**	**12 435 449 $**	**1 056 623 $**	**14 519 835 $**

13. EXCÉDENT CUMULÉ

	2013		
	Excédent cumulé non affecté	**Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence**	**Total**
Solde au début	35 898 698 $	17 000 000 $	52 898 698 $
Excédent annuel	14 057 823	-	14 057 823
Affectation à la réserve	(3 000 000)	3 000 000	-
Solde à la fin	**46 956 521 $**	**20 000 000 $**	**66 956 521 $**

	2012		
	Excédent cumulé non affecté	**Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence**	**Total**
Solde au début	24 615 636 $	17 000 000 $	41 615 636 $
Excédent annuel	11 283 062	-	11 283 062
Affectation à la réserve	-	-	-
Solde à la fin	**35 898 698 $**	**17 000 000 $**	**52 898 698 $**

En 2007, en vertu d'une décision du conseil d'administration (CA), la RBQ a créé cette réserve afin de se prémunir contre les imprévus qui pourraient compromettre sa stabilité financière et sa capacité à accomplir sa mission de qualité et de sécurité. La cible de la réserve, établie à 17 000 000 $ sur une période de cinq ans, a été atteinte en totalité au cours de l'exercice 2009. Au cours de l'exercice 2013, la réserve de contingence a été rehaussée de 3 000 000 $ suite à une décision du CA, portant celle-ci à un solde de 20 000 000 $.

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, la RBQ est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de taux d'intérêt. La direction a mis en place des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La RBQ est exposée à un risque de crédit au maximum de la valeur comptable de ses débiteurs. La RBQ estime les pertes probables sur ces débiteurs de 120 jours et plus ainsi que sur les poursuites en constituant une provision pour créances douteuses.

La RBQ évalue que l'exposition au risque de crédit est limitée en raison du nombre important d'entreprises composant sa clientèle. En raison du type d'activités exercé par la RBQ, cette clientèle est sensiblement la même d'année en année.

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs, avant provision pour créances douteuses, pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 :

	2013	
0 - 90 jours	5 805 755 $	88,63 %
90 - 120 jours	120 139	1,83 %
+ de 120 jours	624 688	9,54 %
	6 550 582 $	**100,00 %**

Le tableau suivant présente les changements à la provision pour créances douteuses pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 :

	2013
Solde au début de l'exercice	455 237 $
Nouvelle charge aux résultats	189 429
Utilisation	(195 469)
Solde à la fin de l'exercice	**449 197 $**

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente le risque que la RBQ éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs qui sont à régler par la remise de trésorerie ou d'un autre actif financier.

La RBQ est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 mars 2013 soit ses créditeurs et charges à payer. La RBQ paie généralement ses factures à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La RBQ évalue donc son risque de liquidité très faible.

Au 31 mars 2013, les dettes et les échéances des passifs financiers de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins d'un an	1 à 3 ans	Plus de 3 ans
Créditeurs et charges à payer	4 622 122 $	4 622 122 $	- $	- $
Indemnités de vacances dues aux employés	3 730 738	3 730 738	-	-
Provision pour congés de maladie	5 759 887	714 726	885 956	4 159 205
Revenus perçus d'avance	1 825 249	1 825 249		-
Dette	1 738 363	772 606	965 757	-
Total	17 676 359 $	11 665 441 $	1 851 713 $	4 159 205 $

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt.

La dette due auprès du gouvernement du Québec est sans intérêt. La RBQ considère que son risque lié à la variation des taux d'intérêt est nul pour cet élément.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La RBQ s'est engagée, en vertu d'une entente de services administratifs et d'autres ententes de soutien envers le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d'ici le 31 mars 2014, un montant de 1 500 000 $. Elle est également engagée envers le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu de diverses ententes, à lui verser un montant de 5 457 000 $ au cours de 2014. Les ententes annuelles avec le MESS et le CSPQ sont renouvelables automatiquement aux mêmes conditions à moins d'un avis écrit. Enfin, la RBQ est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 1 920 845 $ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques.

Les versements au cours des deux prochains exercices s'établissent comme suit :

	2014	2015	Total
MESS	1 500 000 $	- $	1 500 000 $
CSPQ	5 457 000	-	5 457 000
AUTRES	1 703 745	217 100	1 920 845
	8 660 745 $	**217 100 $**	**8 877 845 $**

16. ÉVENTUALITÉS

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la RBQ a fait l'objet d'une poursuite en responsabilité civile au montant de 1 771 112 $. À la date d'approbation des états financiers, la RBQ n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ce litige et par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres à cet égard.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Un montant de 8 222 502 $ (7 988 136 $ pour 2012), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les créditeurs et frais à payer.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la RBQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumises, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La RBQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

18. DÛ À UN FONDS DE GARANTIE

La RBQ, la Garantie Abritat inc. et la Garantie Habitation du Québec inc. ont signé une entente prévue à l'article 61 du projet de *Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment* (L.Q.,2011,c.35). En vertu de cette entente, les administrateurs de la Garantie Abritat inc. et de la Garantie Habitation du Québec perçoivent au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 $ dans des comptes par certificat de garantie émis à partir du 1er août 2012. L'ensemble des sommes perçues et conservées seront remises au Fonds de garantie à mettre en place prévu à l'article 12 de la Loi 35, Fonds de garantie qui sera géré par la RBQ, dans les trente jours suivants la création du Fonds de garantie. Ce Fonds de garantie d'utilité sociale servira pour intervenir dans le cas de sinistres majeurs qui sont exceptionnels ou imprévisibles ou dans le cas où l'administrateur d'un plan de garantie n'est plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations de ce plan. En attendant la création du Fonds de garantie, les montants sont accumulés dans le compte de réserves de chaque administrateur de garantie. Ces montants, bien que temporairement détenus par les administrateurs de garantie dans leur compte de réserves, sont des montants qui sont destinés au Fonds de garantie à pourvoir par la RBQ. Au 31 mars 2013, le total des montants cumulés dans les comptes de réserves des administrateurs de plan de garantie est de 2 841 300 $.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

À des fins de comparaisons, la classification de certains postes de l'exercice précédent a été modifiée conformément à la présentation adoptée en 2013 et certains chiffres du budget 2012-2013 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée au 31 mars 2013.

ANNEXE 2
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Conformément à l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la présente annexe reprend le contenu du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec, qui a été adopté dans sa forme actuelle par le conseil d'administration de la RBQ le 5 avril 2006.

Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2012-2013.

Chapitre I Dispositions générales

1 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie du bâtiment du Québec, de favoriser la transparence au sein de la Régie et de responsabiliser son administration et ses administrateurs publics.

2 Sont administrateurs publics :
- les membres du conseil d'administration ;
- le président-directeur général ;
- les vice-présidents ;
- le secrétaire.

3 En plus des règles établies au présent code, celles prévues par la Loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Chapitre II Devoirs et obligations

4 L'administrateur public doit contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens. Il doit agir dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

5 L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et il est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

6 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit à la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

9 Le président-directeur général, les vice-présidents ou le secrétaire ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Régie par lesquelles il serait aussi visé.

10 L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11 L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12 Le président-directeur général, de même que les vice-présidents et le secrétaire doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Les vice-présidents et le secrétaire peuvent toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13 L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Régie.

14 L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage pour lui-même ou pour un tiers.

15 L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

Chapitre III Cessation d'activités

16 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

17 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Régie ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Chapitre IV Activités politiques

18 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, le vice-président ou le secrétaire qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

19 Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

20 Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21 Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22 Le vice-président ou le secrétaire qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 ou à l'article 21 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

23 Le vice-président ou le secrétaire qui est élu à une charge publique à plein temps et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

Chapitre V Dispositions diverses

24 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Régie. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent code.

25 Le membre du conseil d'administration qui doit dénoncer un intérêt conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

Les vice-présidents et le secrétaire doivent le faire au président-directeur général.

Le président du conseil d'administration doit le faire au secrétaire.

Ces déclarations doivent être remises au secrétaire qui s'assure de leur mise à jour annuelle.

26 Le présent code a été adopté le 5 avril 2006 par le conseil d'administration de la Régie et entre en vigueur à cette date.

ANNEXE 3
TABLEAUX ACCESSIBLES SUR LE SITE WEB DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Plusieurs tableaux qui figuraient anciennement dans le rapport annuel de gestion de la RBQ peuvent maintenant être consultés sur son site Web[1]. Outre un allégement de la présentation du rapport annuel, cette solution permet de mettre à la disposition du public des ensembles de données s'échelonnant sur une plus longue période que les deux années retenues dans le rapport annuel de gestion.

Voici la liste des tableaux accessibles sur le site Web de la RBQ :

- Accessibilité aux services téléphoniques de la Direction des relations avec la clientèle de la RBQ
- Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ
- Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur propriétaire
- Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
- Demandes traitées à la RBQ en matière de licences
- Nombre de séances d'examen tenues
- Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation
- Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
- Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
- Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
- Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
- Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention
- Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
- Activités dans le domaine des équipements pétroliers
- Activités de lutte contre le travail sans licence
- Traitement des dossiers pénaux
- Décisions de la RBQ en matière de licences
- Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
- Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste, par unité administrative
- Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste, par catégorie et corps d'emploi
- Revenus perçus par la RBQ selon la source
- Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire

Les renseignements suivants sont également accessibles sur le site Web de la RBQ :

- Tableau des licences restreintes[2]
- Données financières des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs[3].

---

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/notre-rapport-annuel.html.

2 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Decisions/licence-restreinte.pdf.

3 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/plan-de-garantie/les-administrateurs/donnees-financieres.html.

DIRECTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET BUREAUX DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Direction des relations avec la clientèle
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
drc@rbq.gouv.qc.ca

Renseignements généraux, licences
Téléphone : 514 873-0976
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : 514 864-2903
Sans frais : 1 866 315-0106

Ligne d'urgence
Sans frais : 1 800 361-0761

Permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz propane
Téléphone : 514 864-2581
Télécopieur : 514 873-7667

Commissaire à la qualité des services à la clientèle
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0841
Sans frais : 1 866 274-6678
Télécopieur : 514 873-6750
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

Siège social
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Site Web
www.rbq.gouv.qc.ca

LA RBQ LA RÉFÉRENCE en matière de BÂTIMENTS et d'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

www.rbq.gouv.qc.ca

Régie du bâtiment Québec

Contient 100% de fibres recyclées postconsommation

2359 (2013-09)

Régie du bâtiment du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 2013

ANNEXE 3

LA RBQ LA RÉFÉRENCE en matière de BÂTIMENTS et d'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

Régie du bâtiment Québec

TABLE DES MATIÈRES

1. Accessibilité aux services téléphoniques de la Direction des relations avec la clientèle de la RBQ
2. Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ
3. Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire
4. Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
5. Demandes traitées à la RBQ en matière de licences
6. Nombre de séances d'examen tenues
7. Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation
8. Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
9. Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
10. Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
11. Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
12. Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention
13. Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
14. Activités dans le domaine des équipements pétroliers
15. Activités de lutte contre le travail sans licence
16. Traitement des dossiers pénaux
17. Décisions de la RBQ en matière de licences
18. Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
19. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par unité administrative
20. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
    a) Personnel permanent
    b) Personnel occasionnel
21. Revenus perçus par la RBQ selon la source (en milliers de dollars)
22. Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire (en milliers de dollars)

1. Accessibilité aux services téléphoniques de la Direction des relations avec la clientèle de la RBQ

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Rejets à l'entrée (tonalité engagée)	177 966	30 331	14 831	150 866	635 540	52 895	28 043	8 891	9 685
Abandon de clients placés en attente	15 517	13 705	10 721	21 528	30 322	16 718	11 532	10 972	12 585
Réponses (communication établie avec un préposé)	**64 379**	**79 461**	**88 923**	**88 857**	**88 785**	**101 976**	**105 498**	**103 415**	**92 936**
• durée d'attente de 3 minutes ou moins	44 769	57 707	75 496	51 880	17 888	62 456	70 866	76 827	51 432
• durée d'attente de plus de 3 minutes	19 610	21 754	13 427	36 977	70 897	39 520	34 632	26 588	41 504
proportion des réponses avec durée d'attente de 3 minutes ou moins	69,5 %	72,6 %	84,9 %	58,4 %	20,1 %	61,2 %	67,2 %	74,3 %	55,3 %
Total des tentatives d'appel	**257 862**	**123 497**	**114 475**	**261 251**	**754 647**	**171 589**	**145 073**	**123 278**	**115 206**
• pourcentage de rejets (tonalité engagée)	69,0 %	24,6 %	13,0 %	57,7 %	84,2 %	30,8 %	19,3 %	7,2 %	8,4 %
• pourcentage d'abandons	6,0 %	11,1 %	9,4 %	8,2 %	4,0 %	9,7 %	7,9 %	8,9 %	10,9 %
• pourcentage de réponses	25,0 %	64,3 %	77,7 %	34,0 %	11,8 %	59,4 %	72,7 %	83,9 %	80,7 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100 %

2. Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de visiteurs (sans les accès par des programmes)	562 059	600 557	684 052	819 897	1 011 183	975 029	1 049 013	1 374 681	1 791 461
Nombre de consultations en ligne du Registre des détenteurs de licence RBQ	640 077	831 484	1 127 220	1 181 568	965 943	888 819	785 482	871 016	1 149 600

3. Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire

Type de titulaire	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Entrepreneur général et spécialisé	6 300	6 588	6 739	6 920	6 842	7 380	7 953	8 650	9 100	9 682	15 054	15 688	16 269	17 105	17 736
Entrepreneur général	4 600	4 543	4 440	4 364	4 500	4 712	4 969	5 092	4 931	4 892	512	591	587	654	741
Entrepreneur spécialisé	16 200	16 954	17 078	16 736	14 017	14 605	15 433	16 136	16 380	16 856	17 624	18 137	18 612	19 301	20 027
Chef compagnon en électricité[1]	982	995	821	990	924										
Constructeur-propriétaire en électricité					53	657	644	617	604	569	578	564	536	520	502
Autre constructeur-propriétaire	149	170	143	176	172	225	213	220	220	306	184	213	208	211	218
Sous-total : titulaire d'une licence délivrée par la RBQ :	**28 231**	**29 250**	**29 221**	**29 186**	**26 508**	**27 579**	**29 212**	**30 715**	**31 235**	**32 305**	**33 952**	**35 193**	**36 212**	**37 791**	**39 224**
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation[2]				**707**	**4 471**	**4 522**	**4 647**	**4 769**	**4 875**	**4 976**	**5 117**	**5 242**	**5 374**	**5 469**	**5 551**
Ensemble des titulaires de licence	**28 231**	**29 250**	**29 221**	**29 893**	**30 979**	**32 101**	**33 859**	**35 484**	**36 110**	**37 281**	**39 069**	**40 435**	**41 586**	**43 260**	**44 775**

[1] Il s'agit des anciennes licences A-2 et A-3. À la suite de l'intégration de la réglementation sur les installations électriques à la Loi sur le bâtiment, en octobre 2002, la licence A-2 a été remplacée par la licence de constructeur-propriétaire en électricité, alors que la licence A-3, qui visait les fabricants de bâtiments usinés, a été abolie.

[2] Le 19 novembre 2001, le ministère du Travail a conclu des ententes avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, leur transférant la qualification professionnelle de leurs membres.

4. Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés

	Sous-catégories	31 mars 2009	31 mars 2010	31 mars 2011	31 mars 2012	31 mars 2013
Entrepreneurs généraux (11 sous-catégories)						
1.1.1	Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe I	5 192	5 114	5 361	5 397	5 419
1.1.2	Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe II	4 434	4 361	4 597	4 682	4 778
1.2	Petits bâtiments	13 972	14 166	14 465	14 755	14 892
1.3	Bâtiments de tout genre	10 789	14 811	15 421	16 154	16 716
1.4	Routes et canalisation	3 131	3 157	3 194	3 271	3 306
1.5	Structures d'ouvrages de génie civil	1 621	1 646	1 653	1 701	1 720
1.6	Ouvrages de génie civil immergés	1 346	1 348	1 339	1 360	1 347
1.7	Télécommunication, transport, transformation et distribution d'énergie électrique	1 397	1 403	1 388	1 408	1 405
1.8	Installation d'équipement pétrolier	535	533	543	536	515
1.9	Mécanique du bâtiment	3	14	23	37	48
1.10	Remontées mécaniques	398	386	381	375	361
Entrepreneurs spécialisés (49 sous-catégories)						
2 1	Ouvrages de captage d'eau	489	498	484	478	478
2.2	Ouvrages de captage non forés	5 329	5 297	5231	5 103	4 973
2.3	Systèmes de pompage des eaux souterraines	678	680	683	656	659
2 4	Systèmes d'assainissement autonome	5 330	5 319	5 309	5 213	5 147
2.5	Excavation et terrassement	6 048	9 555	13 033	16 261	18 896
2.6	Pieux et fondations spéciales	2 192	2 200	2 107	2 037	1 980
2.7	Travaux d'emplacement	8 927	11 890	14 880	17 792	20 242
2.8	Sautage	1 198	1 191	1 150	1 129	1 095
3.1	Structures de béton	2 892	2 901	2 905	2 865	2 840
3.2	Coffrages et ouvrages de béton	8 023	11 042	14 091	17 792	19 635
4.1	Structures de maçonnerie	2 284	2 284	2 294	2 330	2 325
4.2	Travaux de maçonnerie marbre et céramique	8 634	11 593	14 608	17 566	19 950
5.1	Structures métalliques	2 617	2 596	2 504	2 470	2 401
5.2	Ouvrages métalliques	14 387	16 720	19 177	21 726	23 802
6.1	Charpentes de bois	8 459	8 397	8 375	8 175	8 037
6.2	Travaux de bois et plastique	14 168	16 596	19 140	21 751	23 916
7	Isolation, étanchéité, couvertures et revêtement extérieur	16 420	18 720	21 093	23 616	25 703
8	Portes et fenêtres	15 995	18 285	20 703	23 236	25 272
9	Travaux de finition	18 032	20 277	22 605	25 111	27 161
10	Systèmes de chauffage localisé à combustible solide	13 360	13 068	12 643	12 356	11 934
11.1	Tuyauterie industrielle sous pression	1 916	1 902	1 846	1 804	1 728
11.2	Équipements et produits spéciaux	16 249	18 348	20 696	23 075	24 964
12	Armoires et comptoirs usinés	13 476	15 842	18 394	20 914	22 960
13.1	Protection contre la foudre	1 217	1 205	1 151	1 116	1 065
13.2	Systèmes d'alarme incendie	779	767	786	759	756
13.3	Systèmes d'extinction incendie	698	675	678	666	644
13.4	Systèmes localisés d'extinction incendie	1 592	1 555	1 496	1 465	1 408
13.5	Installations spéciales préfabriquées	4 221	7 517	10 840	13 933	16 359
14.1	Ascenseurs et monte-charges	415	410	411	401	386
14.2	Appareils élévateurs pour personnes handicapées	420	417	413	408	395
14.3	Autres types d'appareils élévateurs	413	407	400	390	376
15.1	Systèmes de chauffage à air chaud	1 171	1 151	1 137	1 126	1 117
15.1.1	Systèmes de chauffage à air chaud pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	2	5	3	3
15.2	Systèmes de brûleurs au gaz naturel	1 637	1 599	1 580	1 584	1555
15.2.1	Systèmes de brûleurs au gaz naturel pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	1	3	5	4
15.3	Systèmes de brûleurs à l'huile	1 551	1 507	1 472	1 450	1 410
15.3.1	Systèmes de brûleurs à l'huile pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	1	1	2	2
15.4	Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur	1 218	1 196	1 221	1 201	1 210
15.4.1	Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	0	1	1	4
15.5	Plomberie	1 777	1 775	1 833	1 906	1 955
15.5.1	Plomberie pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	378	378	375	367	351
15.6	Propane	601	604	611	610	606
15.7	Ventilation résidentielle	13 699	13 412	12 983	12 691	12 279
15.8	Ventilation	2 110	2 062	2 034	1 978	1 938
15.9	Petits systèmes de réfrigération	2	24	38	54	91
15.10	Réfrigération	1 297	1 319	1 346	1 355	1 368
16	Électricité	3 611	3 122	3 221	3 791	3 819
17.1	Instrumentation contrôle et régulation	1 962	1 897	1 855	1 820	1 762
17.2	Intercommunication, téléphonie et surveillance	4 168	7 325	10 596	13 644	16 022

5. Demandes traitées à la RBQ en matière de licences

Type de demande	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007[1]	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Délivrance d'une licence	4 763	4 973	5 857	6 374	7 479	6 426	6 529	7 206	6 607	6 041	7 042	7 148
Modification d'une licence	2 340	2 188	2 651	2 757	3 478	2 985	3 007	2 409	2 198	2 299	2 579	2 883
Renouvellement d'une licence[2]	23 725	22 367	23 205	23 153	26 292	26 562	27 351	5 558	-	-	-	-
Paiement de maintien de licence[2]	-	-	-	-	-	-	-	21 167	30 798	36 534	37 405	38 983

[1] Les données publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* ont été corrigées parce qu'elles incluaient les licences délivrées par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

[2] En vertu de la réglementation entrée en vigueur le 25 juin 2008, la procédure de renouvellement de licence a été abolie; seul un paiement de maintien de la licence est exigé annuellement.

6. Nombre de séances d'examen tenues

Lieu d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Gatineau	242	235	182	350	244	184	169
Saguenay	100	92	128	194	136	92	90
Laval	394	380	428	452	466	417	428
Longueuil	295	298	308	434	440	388	428
Montréal	436	446	490	480	449	410	450
Québec	300	305	346	448	486	400	390
Rimouski	64	76	112	122	96	91	90
Rouyn-Noranda	100	100	96	194	106	94	89
Sept-Îles	48	44	62	89	50	55	46
Sherbrooke	106	108	96	152	102	96	96
Trois-Rivières	120	136	198	162	132	131	130
Îles-de-la-Madeleine	46	50	28	49	26	15	20
Autre	-	-	-	6*	-	-	-
Total	**2 251**	**2 270**	**2 474**	**3 132**	**2 733**	**2 373**	**2 426**

* La RBQ a tenu des séances d'examen à Chisasibi, dans le Grand Nord du Québec, en janvier 2010, à la suite d'une demande présentée par une association d'affaires de la communauté crie.

7. Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation

Domaine d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Bâtiment	107	86	84	79	65	29	42	80	54	107	292	549
Électricité	5	15	24	18	51	30	45	31	24	77	118	211
Gaz	14	55	69	68	18	46	69	18	32	34	50	72
Plomberie	9	29	33	26	15	14	13	12	18	8	4	8
Appareils sous pression	31	35	87	17	38	25	48	47	22	16	12	5
Appareils de levage[1]	24	31	40	23	23	41	22	28	31	32	24	18
Bains publics	1	1	6	3	4	3	0	0	0	1	0	3
Qualification professionnelle[2]	-	-	-	100	135	175	107	234	289	267	404	476
Économie d'énergie	-	-	-	0	0	3	1	0	0	0	0	251
Équipements pétroliers	-	-	-	-	-	-	1	0	0	1	11	28
Total	**191**	**252**	**343**	**334**	**349**	**366**	**348**	**450**	**434**	**543**	**915**	**1 621**
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu[3]	100 %	99 %	100 %	99 %	96 %	96 %	98 %	96 %	97 %	95 %	94 %	87 %
Délai moyen	10 jours	7 jours	5 jours	7 jours	7 jours	7 jours	6 jours	7 jours	12 jours	7 jours	8 jours	14 jours

[1] Cet ensemble comprend les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques.

[2] Avant 2004-2005, l'interprétation de la réglementation en matière de qualification professionnelle relevait de la Direction des licences et les demandes d'interprétation n'étaient pas comptabilisées.

[3] Depuis 2005-2006, le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens est de 30 jours ou moins. De 2001-2002 à 2004-2005, le délai prévu était de 45 jours ou moins.

8. Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes

Domaine d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Bâtiment et bains publics	371	324	321	369	221	352	378	292	376	288	159	326
Électricité	31	32	16	17	10	11	9	24	24	76	60	46
Gaz	43	50	27	23	22	10	1	10	4	7	6	21
Plomberie	11	18	8	16	7	6	5	1	5	4	9	10
Appareils sous pression	10	14	18	8	8	4	4	3	3	18	13	20
Appareils de levage[1]	48	46	52	16	14	15	23	22	9	25	13	34
Mécaniciens de machines fixes	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Équipements pétroliers	-	-	-	-	-	-	45	39	81	45	51	94
Total	**514**	**484**	**443**	**449**	**282**	**398**	**465**[2]	**391**	**502**	**463**	**311**	**551**
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu[3]	ND	ND	49 %	60 %	81 %	86 %	84 %	78 %	72 %	75 %	87 %	48 %
Délai moyen	90 jours	115 jours	101 jours	69 jours	34 jours	26 jours	26 jours	27 jours	37 jours	40 jours	40 jours	147 jours

[1] Cet ensemble comprend les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques.

[2] Les demandes dans le domaine des équipements pétroliers n'avaient pas été considérées dans le total qui figurait dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

[3] Depuis 2005-2006, le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens est de 45 jours ou moins. De 2001-2002 à 2004-2005, le délai prévu était de 60 jours ou moins.

9. Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes reçues à la Direction des relations avec la clientèle	5 209	3 584	4 635	4 471
Vérifications techniques par domaine d'intervention				
• Bâtiment	628	545	844	719
• Bains publics	17	23	32	19
• Électricité	443	470	509	504
• Gaz	137	119	175	129
• Plomberie	110	56	56	62
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	97	230	164	173
• Jeux et manèges	3	1	2	2
• Remontées mécaniques	4	2	10	2
• Appareils sous pression	83	49	42	70
• Équipements pétroliers	37	25	23	22
• Travaux non assujettis à la réglementation[1]	11	3	5	1
Total	1 570	1 523	1 862	1 703
• Proportion des vérifications faites dans le délai prévu (30 jours ou moins)	88 %	84 %	87 %	84 %
• Délai moyen	26 jours	21 jours	22 jours	22 jours
Accompagnement (travaux non assujettis à la réglementation de la RBQ)	175	146	168	165

Note : Ces données ne sont pas comparables à celles publiées dans les rapports annuels de gestion de la RBQ jusqu'en 2008-2009, parce qu'elles incluent, en plus des plaintes formulées par des citoyens, celles soumises par les organismes partenaires de la RBQ.

[1] Pour les plaintes portant sur des travaux non assujettis à la réglementation, le processus de traitement prévu est l'accompagnement du citoyen dans ses démarches pour faire valoir ses droits auprès de l'entrepreneur; des vérifications techniques ne sont effectuées sur le site que dans des cas d'exception.

10. Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes reçues	76	169	186	961	360	363	223	236
• % de communication initiale dans le délai prévu (2 jours ouvrables ou moins)	95 %	92 %	96 %	98 %	99 %	100 %	100 %	100 %
Plaintes traitées	74	151	173	945	367	371	224	236
• % de plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours ou moins)	92 %	97 %	94 %	79 %	91 %	98 %	99 %	98 %

11. Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Entrepreneurs joints lors de rencontres d'information et de sensibilisation :										
• nouveaux entrepreneurs	526	827	688	831	429	368	504	854	748	684
• entrepreneurs déjà établis	312	1 379	1 708	2 016	1 352	1 717	3 020[1]	1 752	1 802	1 473
Total	838	2 206	2 396	2 847	1 781	2 085	3 524	2 606	2 550	2 157
Profils établis[2]	80	817	4 470	5 256	2 513	2 621	6 070	13 853	12 286	3 329
Évaluations réalisées :										
• positives	354	1 191	1 830	2 274	1 453	1 544	1 716	1 642	1 670	1 735
• négatives (intervenants placés en suivi)	98	113	99	52	51	54	51	66	58	55
Total	452	1 304	1 929	2 326	1 504	1 598	1 767	1 708	1 728	1 790
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation (après avoir été placés en suivi)	17	72	104	84	34	30	50	54	63	56

[1] 1 273 rencontres ont été effectuées par le personnel d'enquête de la RBQ en collaboration avec l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ). Ces rencontres ont permis de joindre 2 108 entrepreneurs.

[2] Le résultat inclut les nouveaux profils et les profils mis à jour au cours de la période.

12. Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention

Domaine d'intervention	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Bâtiment [1]	4 224	3 193	2 107	1 317	1 519	1 642	1 131	1 493	1 197
Lieux de baignade/bains publics[2]						129	69	44	39
Électricité	9 604	7 466	5 332	4 474	4 965	5 543	4 414	4 945	4 603
Gaz	2 592	1 829	898	678	731	1 369	1 118	1 072	1 117
Plomberie	1 783	1 450	1 115	1 223	1 051	1 062	1 194	1 070	1 009
Appareils de levage[3]	2 460	834	656	495	470				
Ascenseurs et autres appareils élévateurs						595	842	897	621
Jeux mécaniques/jeux et manèges						196	104	84	54
Remontées mécaniques						136	124	99	123
Appareils sous pression	6 506	5 871	5 977	5 279	4 527	5 321	5 146	5 101	6 865
Équipements pétroliers	-	-	-	747	732	900	850	503	587
Travaux non assujettis à la réglementation	360	342	327	43	4	11	1	10	1
Opération Montérégie[4]								2 429	-
Total	**27 529**	**20 985**	**16 412**	**14 368**	**14 200**	**17 161**	**15 148**	**17 747**	**16 216**[5]

Note : Les données sur les activités d'inspection publiées dans le Rapport annuel de gestion n'ont pas toujours été établies selon les mêmes critères. Les critères actuels ont été définis dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* (p. 78) et les données des deux années précédentes ont été redressées sur la même base. Les données des années antérieures à 2004-2005 ne sont pas comparables parce qu'elles incluent les dossiers ouverts en vue d'une rencontre avec un intervenant et n'incluent pas les interventions effectuées à la suite d'une plainte.

---

[1] Avant 2009-2010, sous l'ancien système de gestion des interventions, les inspections faites par le personnel de la RBQ dans le domaine des bains publics étaient regroupées avec celles faites dans le domaine du bâtiment.

[2] Les installations visitées en vertu de l'entente de partenariat conclue avec la Société de sauvetage, au nombre de 155 en 2010-2011, de 246 en 2011-2012 et de 262 en 2012-2013 sont exclues du nombre des interventions en inspection.

[3] Avant 2009-2010, sous l'ancien système de gestion des interventions, les inspections faites dans les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des jeux mécaniques et des remontées mécaniques étaient regroupées dans un ensemble nommé « appareils de levage ».

[4] Opération de sensibilisation en porte-à-porte par une équipe de 40 personnes-ressources de la RBQ. Cette opération a visé 2 429 maisons et a permis de joindre 1 660 propriétaires sinistrés.

[5] Ce résultat n'inclut pas les 3 557 activités d'inspection effectuées en 2012-2013 par les personnes reconnues en équipements pétroliers. Il ne comprend pas, non plus, les activités d'inspection effectuées par les municipalités délégataires.

13. Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Déclaration de conformité pour des appareils :										
• destinés au Québec	4 446	4 019	3 326	5 028	4 183	3 417	3 661	3 448	2 236	1 703
• destinés à l'extérieur du Québec	1 420	1 394	1 488	1 598	1 566	1 161	1 299	1 255	1 488	1 169
Approbation de plans de fabrication	1 262	1 564	1 291	1 094	1 066	1 234	985	916	1 154	1 252
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants :										
• du Québec	2 325	1 665	1543	1 221	1 255	1 261	1 094	846	1 214	1 212
• de l'extérieur du Québec	975	995	1027	1 126	1 024	819	784	783	937	845
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	58	62	46	27	7	4	2	7	16	61
• nouvelle autorisation										16
• renouvellement										45
Approbation de programmes de contrôle de qualité d'intervenants autres que fabricants[1]										55
• nouvelle autorisation										12
• renouvellement										43

1 Réparateurs, propriétaires-utilisateurs et installateurs.

14. Activités dans le domaine des équipements pétroliers

Type d'activité	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	5 345	2 497	2 978	1 926	1 829	1 453
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé :						
• détenteurs de permis au 31 mars	8 589	8 122	7 795	7 731	7 536	7 273
• nouveaux permis	97	72	84	88	69	101
• permis renouvelés (valides)	4 163	4 004	3 771	3 862	3 684	3 530
• fin de permis	35	45	35	47	43	31

15. Activités de lutte contre le travail sans licence

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dossiers traités	23 351	27 915	24 048	20 808	15 259	13 332	11 550	10 912	9 139	9 263	9 024
• Secteur de la rénovation	18 216	22 799	18 579	16 058	11 380	10 121	9 368	9 164	7 579	7 686	7 295
• Secteur de la construction neuve	5 135	5 116	5 469	4 750	3 879	3 211	2 182	1 748	1 560	1 577	1 729
Infractions relevées	6 708	6 245	4 445	3 701	2 575	2 546	2 326	2 920	2 646	2 582	2 487
• Poursuites	1 629	1 665	1 471	1 142	1 015	1 164	873	1 226	1 301	1 393	1 080
• Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	ND	ND	ND	ND	491	610	407	573	459	388	375

Note : Les données sur les activités de lutte contre le travail sans licence dans le Rapport annuel de gestion n'ont pas toujours été établies selon les mêmes critères. Les critères actuels ont été définis dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* (p. 49) et les données des deux années précédentes ont été redressées sur la même base. Les données des années antérieures à 2002-2003 ne sont pas comparables.

16. Traitement des dossiers pénaux

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dossiers pénaux :												
• ouverts	3 051	2 201	2 017	1 679	1 324	1 027	1 190	949	1 313	1 395	1 464	1 195
• fermés	2 362	2 978	2 582	1 757	2 071	1 652	740	763	1 412	777	793	1 137
• transmis au ministère de la Justice	2 843	2 136	1 428	1 611	1 429	716	659	905	874	1 216	1 051	1 757
Résultat des poursuites pénales transmises au ministère de la Justice												
Acquittement	236	214	253	109	138	115	64	39	44	34	59	39
Condamnation	1 643	2 178	1 610	1 075	1 290	1 312	508	566	1 046	602	650	837
Montant des amendes	1 307 075 $	1 763 228 $	1 312 366 $	968 125 $	1 191 675 $	1 160 958 $	443 854 $	497 325 $	945 650 $	556 475 $	585 375 $	784 207 $

17. Décisions de la RBQ en matière de licences

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
• licences suspendues	209	228	198	365	241	286	355	413	402	1 081	1 035	858	924
• licences annulées	34	64	39	67	97	55	65	50	33	42	40	67	3 783[1]
• refus de renouvellement de licence	32	21	20	14	15	8	20	13	10	0	0	0	9
Décisions rendues en révision	9	24	18	29	34	27	27	30	13	11	20	26	20

1 Les licences détenues par les titulaires deviennent automatiquement nulles lorsque le titulaire ne respecte plus toutes les exigences nécessaires à l'obtention de sa licence, y compris le maintien en vigueur d'un cautionnement de licence et le paiement des droits et frais de maintien annuels. Une licence peut également être annulée ou refusée lorsque les entrepreneurs, leurs dirigeants, leurs actionnaires, et suivant certaines modalités, leurs prêteurs, ont des antécédents criminels ou fiscaux, tels qu'ils sont définis dans les nouvelles dispositions législatives. Il est à noter qu'à la suite d'un changement organisationnel, les licences suspendues ou annulées ne sont plus compilées de la même façon que par les années passées. De ce fait, la statistique de l'année 2012-2013 est plus complète et ne doit pas être comparée avec celles des années précédentes.

18. Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Entrepreneurs accrédités en date du 31 décembre	**3 537**	**3 392**	**3 354**	**3 577**	**4 092**	**4 606**	**4 897**	**4 948**	**5 200**	**5 248***	**5 167**	**5 257**	**5 371**	**5 473**
Certificats délivrés	**8 780**	**12 279**	**13 461**	**19 741**	**23 246**	**26 761**	**26 474**	**23 767**	**24 782**	**26 712**	**24 139**	**29 960**	**27 610**	**28 103**
Bâtiment non détenu en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie :	7 579	10 311	11 325	15 831	17 067	19 044	17 517	15 991	17 822	17 685	16 002	18 987	16 192	15 230
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	7 493	10 160	11 142	15 422	16 586	18 418	16 847	15 192	17 130	16 945	15 267	18 239	15 508	14 529
• Bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	83	151	179	365	442	561	592	768	644	703	688	700	645	656
• Bâtiment multifamilial de plus de cinq logements détenu par un organisme sans but lucratif ou une coopérative	3	0	4	44	39	65	78	31	48	37	47	48	39	45
Unité détenue en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie :	1 201	1 968	2 136	3 937	6 179	7 717	8 957	7 776	6 960	9 027	8 137	10 973	11 418	12 873
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	405	581	499	826	636	620	865	764	804	772	759	1 119	984	1 465
• Unité faisant partie d'un bâtiment multifamilial comprenant au plus 4 parties privatives superposées	796	1 387	1 637	3 111	5 543	7 097	8 092	7 012	6 156	8 255	7 278	9 854	10 434	11 408
Plaintes traitées par les administrateurs	**78**	**352**	**659**	**750**	**1 295**	**2 222**	**2 465**	**1 834**	**1 826**	**1 861**	**2 277**	**2 110**	**2 158**	**2 074**
Décisions portées devant un organisme d'arbitrage	**2**	**16**	**43**	**29**	**87**	**116**	**197**	**255**	**255**	**226**	**228**	**206**	**275**	**222**

Note : Les données publiées dans le Rapport annuel de gestion de la RBQ sont celles fournies par les administrateurs de garantie en début d'année. Les données présentées ici tiennent compte de certaines corrections effectuées à l'occasion de la production du rapport annuel des administrateurs.

19. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par unité administrative[1]

Unité administrative	31 mars 2012			31 mars 2013	
	Personnel permanent	Personnel occasionnel		Personnel permanent	Personnel occasionnel
Présidence					
o Bureau du président-directeur général	2			4	
o Bureau des régisseurs	2			4	
o Direction des relations de presse	1			-	
o Direction des communications	10	1		13	1
o Direction des affaires juridiques	9			11	
o Direction de la vérification interne	2			3	
o Secrétariat général et affaires corporatives	9			3	
o Direction de la planification	3			5	
o Commissaire à la qualité des services à la clientèle	1			1	
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations					
o Bureau du vice-président	2			2	
o Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	12			2	
o Direction des relations avec la clientèle	30	36		39	27
o Direction de la qualification et de la formation	-			15	
o Direction des opérations et des appareils sous pression	5	1		7	
o Division des services techniques des appareils sous pression	13	1		7	1
o Direction de l'inspection des appareils sous pression	-			32	
o Direction territoriale de l'Est-du-Québec (bureaux à Québec, à Trois-Rivières, à Saguenay, à Rimouski et à Sept-Îles)	59	6		54	7
o Direction territoriale du Nord-Ouest (bureaux à Laval, à Gatineau et à Rouyn-Noranda)	45	7		49	2
o Direction territoriale du Sud-Ouest (bureaux à Longueuil et à Sherbrooke)	44	14		48	3

[1] Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

19. (suite)

Unité administrative	31 mars 2012			31 mars 2013	
	Personnel permanent	Personnel occasionnel		Personnel permanent	Personnel occasionnel
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel					
o Bureau du vice-président	2			2	
o Direction des politiques de normalisation et des affaires gouvernementales	2			2	
o Direction du partenariat et des services à l'organisation	4			4	
o Direction des services en technologie de l'information	9			10	
o Direction du soutien organisationnel	-			4	
o Direction des services financiers	9	3		10	1
o Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil					
o Direction du bâtiment	18			22	
o Direction des installations techniques	13			15	
Vice-présidence aux enquêtes					
o Bureau du vice-président	2			4	
o Direction des enquêtes	50	11		60	3
o Direction de l'analyse et de l'expertise en enquêtes	-			18	1
Total	**358**	**80**		**450**	**46**

Note : En raison d'importants changements apportés à la structure organisationnelle en 2011-2012, les données par unité administrative ne sont pas comparables à celles des années antérieures.

20. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi

a) Personnel permanent[1]

Catégorie et corps d'emploi	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	30	30	30	32	34	36	41
Juristes	7	5	5	5	6	6	7
Professionnels, ingénieurs	59	68	71	66	72	69	92
Inspecteurs	104	108	111	112	128	122	147
Enquêteurs	37	37	39	39	37	38	57
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	19	20	23	21	29	29	37
Préposés aux renseignements	20	19	25	25	23	19	25
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)	72	70	68	57	36	39	44
Total	**348**	**357**	**372**	**357**	**365**	**358**	**450**

b) Personnel occasionnel

Catégorie et corps d'emploi	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	0	0	0	0	0	0	0
Juristes	0	1	1	0	0	0	0
Professionnels, ingénieurs	6	2	3	4	4	2	1
Inspecteurs	15	9	14	20	18	14	1
Enquêteurs	4	2	3	3	4	10	3
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	3	0	1	2	1	1	2
Préposés aux renseignements	9	20	32	24	31	33	22
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)	43	36	22	22	31	20	17
Total	**80**	**70**	**76**	**75**	**89**	**80**	**46**

[1] Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

21. Revenus perçus par la RBQ selon la source (en milliers de dollars)

Source	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009[1]	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Qualification professionnelle (licences et examens)	19 516,9	21 097,0	21 951,5	22 770,6	22 970,3	24 875,2	25 629,5	27 742,5	29 357,9
Tarification sectorielle par domaine d'intervention :									
• Gaz	2 775,3	2 679,5	2 963,1	3 194,0	2 871,3	2 688,3	2 895,3	2 905,5	3 229,0
• Équipements pétroliers[2]				1 655,7	1 987,1	1 697,8	1 519,1	1 746,2	1 716,4
• Électricité	12 569,7	12 748,0	13 074,2	13 428,9	14 321,5	14 076,3	15 266,4	16 606,1	18 525,8
• Appareils sous pression	2 355,2	2 436,0	2 661,1	2 517,2	2 168,5	2 379,8	2 536,7	3 145,6	2 615,8
• Plomberie	4 914,1	4 426,7	4 206,5	4 602,5	4 597,3	3 697,3	4 839,0	4 514,4	4 233,6
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 192,3	1 141,4	1 538,9	1 507,8	1 561,4	1 549,7	1 864,4	1 778,7	1 882,9
• Jeux et manèges et remontées mécaniques	196,3	90,7	210,4	222,3	224,8	204,4	222,9	219,3	271,6
Contribution du gouvernement du Québec :									
○ ministère du Travail							2 000,0	2 000,0	3 226,1
○ MDDEFP[3]								205,2	802,2
Autres produits	18,5	232,7	911,3	430,6	331,2	151,3	274,9	555,8	785,1
Total	**43 538,2**	**44 852,0**	**47 516,9**	**50 329,6**	**51 033,4**	**51 319,9**	**57 048,2**	**61 419,4**	**66 646,6**

[1] Le montant des revenus de la qualification professionnelle pour 2008-2009 a été révisé à l'occasion de la production des états financiers au 31 mars 2010 pour prendre en considération les dates de mise en vigueur des licences plutôt que la date de perception des droits et frais.

[2] La réglementation et la surveillance dans le domaine des équipements pétroliers sont sous la compétence de la RBQ depuis le 1er avril 2007.

[3] Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs.

22. Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire (en milliers de dollars)

Poste budgétaire	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traitements et avantages sociaux	22 382,2	22 353,0	24 136,1	22 699,4*	25 561,3	26 220,7	26 981,6	28 186,9	30 455,2
Transport et communication	2 474,6	2 549,1	2 910,6	2 188,8	2 449,5**	2 555,4	2 298,9	2 475,8	2 449,7
Services professionnels et techniques	5 467,8	5 509,5	6 859,8	7 864,7	10 061,8**	10 416,1	10 952,7	11 605,7	11 209,6
Loyers	3 503,5	3 149,6	3 362,1	3 193,5	3 343,4	3 274,8	3 344,3	3 352,8	3 659,1
Fournitures et approvisionnement	486,6	441,8	419,9	503,5	417,7	430,7	352,3	343,7	363,3
Amortissement des immobilisations	2 254,8	1 746,8	1 267,9	622,2	3 242,6	4 316,3	4 258,3	4 127,6	4 262,3
Créances douteuses (moins sommes recouvrées)	110,3	121,5	20,4	268,6	369,2	307,0	(5,1)	43,8	189,4
Radiation d'actifs incorporels	-	1 995,7	74,2	-	-	-	-	-	-
Total	**36 679,9**	**37 867,1**	**39 051,1**	**37 340,7***	**45 445,5**	**47 521,0**	**48 183,1**	**50 136,4**	**52 588,7**

* Le montant des traitements et avantages sociaux pour l'exercice 2007-2008 a été révisé dans les états financiers au 31 mars 2009 à la suite d'une modification apportée à la méthode utilisée pour établir la variation de la provision pour congés de maladie.

** Certains chiffres des états financiers de 2008-2009 ont été redressés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée dans les états financiers au 31 mars 2010.